



Mise à jour : 18/02/2026

Professionaliser son accueil client

Connaître et maîtriser les techniques de prise en charge téléphonique et physique

Dates

Sur demande, nous consulter

Durée

2 jours soit 14 heures - en présentiel

Tarifs

700 €/personne

Possibilités de financement

OPCO selon branche d'activités

Lieux

GAP

Contact

Pascale STOUVENOT

06 33 65 65 61

p.stouvenot@cci05formation.fr

Référent Handicap

Auréliе THAVEAU

06 49 48 72 57

a.thaveau@cci05formation.fr

Modalités d'accès

Entretien téléphonique, puis inscription sur devis signé

Délai d'accès

Candidature à fournir avant le :
1 semaine avant

Blocs de compétences

Aucun

Équivalence

Aucune

Passerelles

Aucune

Suite de parcours

Aucune

Publics

Tout collaborateur amené à vendre un produit ou un service

Objectifs

Construire une boîte à outils de communication

Savoir lever les malentendus

Pré-requis

Aucun

Programme

JOUR 1

- Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique / physique

Les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de la marque de la société

Les impacts de l'accueil physique

Offrir une première image positive de soi, du service demandé

- Connaître les meilleures techniques de prise en charge téléphonique

Réussir son premier contact : décrocher rapidement et accueillir

Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, clarté

Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant

Pratiquer les techniques d'écoute active

JOUR 2

- Règles de communication appliquées à l'accueil physique

Savoir accueillir : se positionner, connaître son rôle et ses missions

Les règles relatives à l'écoute, l'empathie et l'observation

Savoir questionner et reformuler

Les moyens corporels de l'expression

Positiver ses attitudes dans les moments délicats

- Communication interpersonnelle : gérer les réclamations

La communication interpersonnelle : définition et techniques

La communication verbale, para verbale et non verbale

L'assertivité : l'affirmation de soi

La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi

Les attitudes à adopter face aux situations difficiles

Moyens pédagogiques et techniques

Minimum de 1 personne pour ouverture de session.

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation. Documents supports de formation projetés. Alternance d'apports théoriques, d'échanges, de travaux pratiques et de réflexion.

Suivi et modalités d'évaluation

Evaluations orale et écrite en cours et en fin de formation.

Equipe pédagogique

Cette formation est animée par un consultant professionnel expert dans le domaine visé.

Débouchés

Non concerné

Les +

Evaluations en cours et en fin de formation

Attestation de présence

Attestation de formation