Accueil physique et téléphonique

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1603498F — Mise à jour : 10 février 2026

Organisme responsable : **SMART ET COM FORMATIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

Identifier les spécificités de l'accueil au téléphone et de l'accueil physique. Améliorer sa pratique de l'accueil. Faire face aux situations délicates et réagir efficacement

Programme

Adopter les bonnes attitudes pour un accueil physique efficace
(Exercice : « mon restaurant préféré » - Travail sur les 5 attitudes clés - Entrainements)
L'importance du non verbal
Se positionner en tant que nouveau collaborateur chargé d'accueil (se présenter)
Les règles d'utilisation de l'outil « téléphone »
(Avantages et inconvénients - son utilisation - les freins)
Utiliser des mots forts et des formulations positives
Se présenter lors du décrochage et savoir faire patienter
Gérer les appels et l'accueil physique (savoir prioriser ses actions)
La trame d'un entretien en réception d'appel
(Travail à partir d'enregistrements de simulations de situation d'accueil téléphonique)
Découvrir et comprendre les attentes et besoins de mon interlocuteur
Comprendre et se faire comprendre
(Utiliser le questionnement et la reformulation)
Traiter l'appel en fonction de l'objectif
(Savoir filtrer, transférer avec professionnalisme, prendre un message)
Adapter son comportement en fonction des situations
(La gestion des appels et/ou situations difficiles, clients bavards, mécontents…)

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée
Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2208172S	Présentiel	Saint-Jean-la-Poterie	10/02/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1603498F