Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité

Efficacité professionnelle et organisationnelle

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 2101208F — Mise à jour : 9 décembre 2025

Organisme responsable : **AC CRH**

Présentation de la formation

Objectifs

Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement (savoir- faire et savoir-être)

Acquérir, développer et améliorer ses techniques d'accueil en face à face ou au téléphone

Professionnaliser sa communication

Développer un esprit qualité de service et valoriser l'image de marque de son entreprise

Apprendre à gérer les situations délicates

Programme

Séquence 1 - Jour 1 1/ L'accueil : un service et poste clé dans toutes les entreprises

Comprendre les enjeux de l'accueil : Qu'est ce que l'accueil ? Pourquoi se former à l'accueil ?

Situer le rôle et les missions de poste du chargé·e de l'accueil

Comprendre le principe de la qualité de service à l'accueil et son importance pour l'image de son entreprise

Focus sur la notion de confidentialité et de discrétion, un levier professionnel indispensable Partage de pratiques/expériences : Tour de table et échanges afin de prendre conscience de l'image véhiculée dès les premiers contacts, identifier son vécu de la relation client.

2/ Appréhender les fondamentaux de l'accueil physique

Assimiler les notions fondamentales du langage non verbal ou les postures, gestuelles à adopter

Les principes fondamentaux : Le regard, le sourire, les silences

La gestion de l'espace intégrant le périmètre de sécurité sociale et sanitaire

La gestuelle et son décodage

Les postures à adopter, les attitudes à éviter

Assimiler les notions fondamentales du langage verbal (communication) de l'accueil physique Les principes fondamentaux : débit, rythme, intonation, ton, volume

Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique : transmettre des messages clairs et compréhensibles

Le vocabulaire positif et approprié à son entreprise : s'exprimer avec aisance, tact et diplomatie

L'écoute, le questionnement et la reformulation efficace et rassurante Mise en situation : Assurer et garantir la qualité de service dans l'accueil physique au travers d'un jeu de rôle

Séquence 2 - Jour 2 3/ Maîtriser les techniques de l'accueil téléphonique

Identifier et maîtriser le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel : mettre en attente, transférer l'appel, orienter, prendre congé, conclure

Réussir le premier contact : soigner sa communication et transmettre une bonne image virtuelle

Prendre un message précis et adapté aux besoins

Savoir questionner, reformuler et argumenter…. Et préserver un contact convivial et efficace
S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives
4/ Maîtriser les situations conflictuelles et délicates
Utiliser des techniques pour désamorcer le conflit : répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles": les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards...
Les spécificités de l'accueil des publics en situation de handicap
Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
S'affirmer et savoir dire non… tout en restant constructif et respectueux
Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats
Exercices tout au long de la formation

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée
Niveau CAP, BEP

Niveau de sortie
Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2147086S	Présentiel	Brest	05/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #2101208F