Accueil physique et téléphonique

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 25192546F — Mise à jour : 22 décembre 2025

Organisme responsable : **Sophie BONNET**

Présentation de la formation

Objectifs

- Comprendre l'importance de l'accueil
- S'adapter à son interlocuteur
- Acquérir les outils de communication facilitateurs

Programme

Qu'est-ce qu'un accueil réussi ?

- Les attentes du public
- Les qualités d'un bon accueil
- Diagnostiquer sa qualité de service

Communiquer efficacement

- Se présenter
- Écouter
- Répondre à la demande
- Conclure

Les outils de communication

- L'écoute active
- Le questionnement
- La reformulation
- L'attitude, le rythme
- Le vocabulaire
- La communication positive
- Synthèse et précision

Spécificités des différents types d'accueil

- En face à face
- Au téléphone

Gérer les publics difficiles

- Maitriser les différents comportements
- Gestion des objections
- Cadrer et s'affirmer

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie

Aucun prérequis	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1601 — Accueil et renseignements

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2159192S	Présentiel	Saint-Brieuc	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #25192546F