Accueil physique et téléphonique

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26207701F — Mise à jour : 21 mai 2026

Organisme responsable : **STRAFORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

- Vous comprendrez la notion de « service qualité » ;
- Vous valoriserez le personnel dans son poste ;
- Vous développerez l'image d'accueil et de service de l'entreprise ;
- Vous découvrirez et comprendrez les attitudes qui amélioreront la relation avec le client dans le but de dynamiser l'image de l'entreprise ;
- Vous prendrez en charge de manière efficace les clients en développant vos compétences techniques et relationnelles nécessaires.

Programme

L'organisation humaine et matérielle de l'accueil

- Les consignes : les premières impressions, le bonjour, comment puis-je vous aider ?
- Son organisation : comment aménager l'espace de réception, la présentation ;
- Le rôle de chacun : qui s'occupe de quoi précisément ?
- Les attentes du service : comment répondre rapidement et rigoureusement face aux questions habituelles ?
- Ses missions, ses outils ;
- Le profil de l'hôtesse d'accueil ;
- Ses points forts, ses axes de progressions.

Savoir accueillir

- L'écoute : bien écouter les personnes se présentant à la réception ;
- L'écoute active : éviter les pertes de temps en agissant rapidement ;
- Le sourire, le ton, le débit : chercher à transmettre l'information rapidement ;
- Le comportement : comment rassurer des clients mécontents ?
- La reformulation : vérifier l'information chez les clients ;
- Le questionnement : poser les bonnes questions ;
- Les bases de la communication : renseigner ou réorienter ;
- Au téléphone / en face à face : savoir conclure et valider ;
- Verbale : langage positif, adapté ;
- Non verbale : l'attitude, la tenue ;
- La maîtrise de l'expression ;
- Développer son potentiel verbal ;
- La communication non verbale ;
- La formulation positive ;
- Les outils de la communication ;
- La voix, l'élocution, le langage ;
- Le dialogue, reformulation / transmission ;

- Les techniques qui favorisent la communication ;
- Donner une image « professionnelle » et valoriser la fonction « accueil ».

Faire face aux situations délicates

- Traiter l'agressivité rapidement ;
- Diagnostiquer et montrer toujours de l'intérêt aux personnes patientant au téléphone ou en face à face ;
- Réponses adaptées aux personnes impatientes ;
- Identifier les situations délicates possibles ;
- Analyser les modes de gestion actuels en conciliant accueil physique et téléphonique ;
- Prévenir par un comportement adapté et des méthodes efficaces ;
- Éviter les formules qui provoquent l'agressivité ;
- Les formules à utiliser pour rester toujours constructif.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	Sans niveau spécifique

Métiers associés

M1601 — Accueil et renseignements

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2287194S	Mixte	Rennes	02/05/2026	31/07/2027

Source : GREF Bretagne #26207701F