

# COMMERCIAL

## Assurer l'accueil téléphonique et physique

Référence : ACLACCTELP

PLAN DE COURS

<b>Objectifs</b> : Identifier ses responsabilités dans l'accueil. Identifier ses préférences et difficultés pour être un bon professionnel de l'accueil. Établir une relation de confiance et communiquer efficacement	
<b>Prérequis</b> : Maîtrise de la langue française – Une expérience de l'accueil est un plus	
<b>Public</b> : Toute personne en charge de missions d'accueil téléphonique et physique	
<b>Niveau</b> : Débutant	<b>Durée standard</b> : 2 jours
<b>Pédagogie</b> : alternance d'apports théoriques et nombreux exercices de mise en pratique	
<b>Moyens pédagogiques</b> : outils pédagogiques adaptés, ordinateur et vidéoprojecteur pour l'animateur	<b>Évaluation des acquis</b> : Mise en pratique à l'aide d'exercices en autonomie avec retours individuels et collectifs
<b>Suivi après formation</b> : • Certificat de stage • Bilan de formation rempli par le formateur	
• Évaluation de satisfaction à chaud remplie par l'apprenant • Support papier et/ou numérique	

Nos plans de cours standards sont adaptables sur demande tant en termes de contenu que de durée : nous contacter

### Contenu standard

Les titres en gras feront l'objet de l'évaluation des acquis  
La mise en pratique régulière, et dans un délai court, suite à l'action de formation est une condition de réussite

	Cocher les OBJECTIFS	
	définis lors du tour de table	traités durant la formation
<b>Maîtriser les techniques fondamentales pour un accueil réussi</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Donner une première bonne impression.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparer son accueil de la prise de contact jusqu'à la conclusion (écoute, compréhension) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diagnostiquer votre qualité de service .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poser les bases d'un nouveau contrat « qualité » .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Accueillir au téléphone</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communiquer efficacement à chaque étape.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se présenter.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adopter une écoute active.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Questionner, Reformuler pour valider.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renseigner ou réorienter .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Savoir conclure et prendre congé.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer la relation téléphonique entrante et sortante.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adopter une attitude positive.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Choisir un ton et un rythme adapté.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travailler son langage .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Accueillir en face à face</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Être attentif aux comportements non verbaux.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avoir un visuel adapté.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se mettre en phase avec son interlocuteur .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respecter une distance de communication appropriée .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter la demande .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Écouter en valorisant.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expliquer pour informer .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maîtriser le temps, recadrer un entretien en restant courtois .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rassurer et s'assurer d'avoir été compris .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conclure et raccompagner un visiteur .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Canaliser les bavards, rassurer les inquiets.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Concilier accueil téléphonique et physique.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rester toujours constructif.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compléments : .....

.....

.....



**AGENCE CHAMBERY**  
87, Avenue de Chambéry  
73230 SAINT-ALBAN-LEYSSE

[www.groupe-si2a.com](http://www.groupe-si2a.com)

**AGENCE ANNECY**  
21, route de Nanfray  
CRAN-GEVRIER  
74960 ANNECY

Tel : 04 50 69 24 77

**AGENCE GRENOBLE**  
43, Chemin du vieux chêne  
38240 MEYLAN

[commercial@groupe-si2a.com](mailto:commercial@groupe-si2a.com)

