



INSPIREZ-
VOUS !

REUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

L'accueil physique et/ou téléphonique est d'une importance capitale pour l'image de marque d'une organisation. Venez perfectionner vos techniques d'accueil pour donner une image positive forte à vos interlocuteurs, clients internes ou externes.

Objectifs et compétences visées	<ul style="list-style-type: none">- Repérer ses propres comportements afin de privilégier les attitudes positives qui facilitent l'établissement de bonnes relations avec les correspondants de l'entreprise- Mettre de nouveaux outils en œuvre pour améliorer l'accueil dans l'entreprise- Repérer les situations conflictuelles et être en mesure de les traiter
Prérequis	Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.
Durée Lieu	14 heures / 2 jours CCI Nord-Isère / oCClgiène, 5 Rue Antoine Condorcet, 38093 Villefontaine
Tarif	700,00 € par stagiaire (non assujetti à la TVA)
Public	Personne travaillant sur une fonction d'accueil.
Organisation de la formation	Groupe/ Cours collectif/ Atelier
Moyens et méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">- Apports théoriques et auto-diagnostics- Mises en situation et exercices personnalisés- Réflexion en individuel ou en sous-groupe- Outils ludiques de réflexion
Evaluation Suivi	Outils de positionnement internes Contrôle continu Emargement
Validation / Certification	Attestation de compétences
Effectif	Mini 3 Maxi 10

occigène
Formations inspirées

centre de formation



CCI Nord Isère

- 5, rue Condorcet - 38093 Villefontaine
- T. 04 74 95 24 20 - mail : Occigene-competences@nord-isere.cci.fr
- www.ccinordisere.fr/occigene

La présente fiche est remise à titre d'information et constitue un descriptif synthétique et technique de la prestation proposée. Seul le contrat définitif et [les conditions générales de vente](#) qui lui sont annexées régiront les rapports entre la CCI Nord-Isère et son client.

Edition du 03/01/2024 - Code Prestation : DP_FOR_016698_001
Date de mise à jour : 03/01/2024 - N° SIRET : 183 830 025 00015
Enregistrée sous le numéro 823P000238.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Intervenant(e)	Formation animée par un consultant formateur expert dans ce domaine. Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité. (Informations sur le formateur disponibles sur simple demande)
Programme	<p>L'accueil et la relation clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventaire des comportements d'accueil et des différentes phases : attentes et besoins de l'interlocuteur, l'écoute et la reformulation - L'accueil et la relation clientèle, une image : typologie des différentes clientèles et réponses adaptées - Les principales composantes d'une communication efficace : les préjugés, les a priori, les parasites socioculturels / l'aménagement de l'espace de réception <p>Les spécificités de l'accueil physique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renforcement des attitudes positives : auto diagnostic de ses capacités personnelles / attitudes assertives, courtoisie et affirmation de soi, langage positif <p>Les spécificités de l'accueil téléphonique</p> <p>Les situations téléphoniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réception d'appels : prendre des messages, mettre en attente, transférer un appel, - émission d'appels : se présenter, prise de rendez-vous, messages. <p>Le comportement téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'importance de la voix, les mots qui favorisent la communication <p>Gestion des situations "difficiles"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traiter les objections et les réclamations - -Désamorcer l'agressivité. Exprimer une impossibilité, un refus
Les +	Formation opérationnelle, Effectif réduit pour faciliter l'appropriation, La relation humaine est au cœur de la formation.
Inscription et Délai d'accès	L'inscription est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session en cliquant sur http://bit.ly/Formulaire-oCClgene .
Contact	04 74 95 24 20 / Occigene-competences@nord-isere.cci.fr
A savoir	Nous mettons tout en œuvre pour favoriser l'accueil et la formation des personnes en situation de handicap (locaux, pédagogies adaptées, accompagnement spécifiques, ...)