

# 2022


## MODULE - 1 JOUR

# ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE



**SE POSER LES BONNES QUESTIONS :**  
COMMENT CREER UN BON PREMIER CONTACT ?  
COMMENT ADAPTER SON DISCOURS A SES CLIENTS ?

## Gérez l'accueil physique et téléphonique de votre entreprise

 Premier interlocuteur des visiteurs, la personne chargée de l'accueil représente l'image de l'entreprise. Excellente présentation, sourire, diplomatie, qualités relationnelles, facilités d'élocution et de compréhension, gestion du stress... autant de compétences indispensables pour exercer cette profession. Cette formation vous permet d'accueillir avec justesse et valoriser l'image de son entreprise, en respectant les règles de communication.

### RETOUR SUR LA NOTION D'ACCUEIL DANS UNE ENTREPRISE

- > Valoriser l'accueil et identifier son interlocuteur : un pas vers la personnalisation du contact
- > Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode

### APPREHENDER LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

- > Lister les principes fondamentaux : Le regard, le sourire, les silences
- > Analyser les postures à adopter et les attitudes à éviter

### MAITRISER LES TECHNIQUES D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- > Assurer une réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle
- > Intégrer les techniques particulières propres à l'accueil téléphonique en entreprise

### TRAITER EFFICACEMENT LES DEMANDES DES CLIENTS ET VISITEURS

- > Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode
- > Savoir prendre congé et s'assurer que son interlocuteur est satisfait

Notre formation aborde l'ensemble de ces points par la théorie et surtout la pratique.  
Plus d'informations sur le site internet : [www.laptitecomdefanny.fr](http://www.laptitecomdefanny.fr)

**MINI COLLECTIF - 2 à 8 PERSONNES**

**. Formation de 8 heures (1 jour)**

**. Possible en individuel sur site**

## Contactez-nous :

Fanny LE SAUX

06 95 15 82 41

[laptitecomdefanny@gmail.com](mailto:laptitecomdefanny@gmail.com)

LA P'TITE COM'  
*de Fanny*  
BOOSTEZ VOTRE VISIBILITÉ