



## ACCUEIL TELEPHONIQUE

**PUBLIC VISE :**

Toute personne occupant le poste ou futur hôte/hôtesse d'accueil téléphonique

**PRE REQUIS :**

Aucun

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Décrire les principes d'un accueil professionnel en face-à-face et au téléphone
- Appliquer les techniques d'écoute active et de communication assertive lors d'échanges téléphoniques
- Adopter une posture et un discours valorisant l'image de l'entreprise
- Analyser des situations délicates pour en identifier les enjeux et mettre en œuvre une réponse adaptée
- Identifier leur profil de communication à l'aide de la méthode DISC et adapter leur communication en fonction de leur interlocuteur
- Organiser efficacement leur poste de travail et gérer leur temps pour améliorer la qualité de l'accueil

**Les points forts de la formation :**

- Présentiel avec support pédagogique
- Formation active et participative
- Evaluation des acquis en cours de formation via quiz, mises en situation, jeux de rôle
- Test de la méthode DISC afin de connaître son mode de communication

**DUREE ET MODALITES D'ORGANISATION :**

Dates : à définir

Durée : 2 jours (14h)

Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

Organisation : Présentiel

Inter/Intra : Intra

Nombre de stagiaires prévus : entre 5 et 12 personnes

**LIEU :**

A préciser

**ACCESSIBILITE :**

Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter pour envisager la faisabilité

**DELAI D'ACCES :**

Jusqu'à 14 jours avant le début du module et/ou en fonction des places restantes

**TARIF :**

Devis sur demande

**MOYENS D'ENCADREMENT :**

- CV du formateur à disposition
- Feuille d'émargement par demi-journée

**METHODES MOBILISEES (Moyens pédagogiques et techniques) :**

- Pédagogie active et participative
- Test DISC dispensé aux apprenants
- Jeux de rôle
- Mises en situation

**MODALITES DE SUIVI D'EVALUATION :**

- Evaluation diagnostique : test de positionnement
- Evaluation formative : exercices pratiques, études de cas, questionnements oraux, auto-évaluations, feedback du formateur, QCM, mises en situation tout au long de la formation
- Evaluation sommative : questionnaires, QCM, études de cas, mises en situation en fin de formation