

Optimiser sa mission d'accueil en face-à-face ou au téléphone

Efficacité professionnelle - Communication - 2026

Objectifs :

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.

Participants :

Personne travaillant sur une fonction d'accueil.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur spécialisé dans le domaine de l'organisation professionnelle.

Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

Le contenu

1. L'accueil et la relation clientèle

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.

2. Les spécificités de l'accueil physique

Renforcement des attitudes positives

Auto diagnostic de ses capacités personnelles.

Attitudes assertives, courtoisie et affirmation de soi, langage positif.

740 €

Net de taxe par personne

H3 OPTACCUEIL 00-K25



2 jours soit 14 heures

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- jeu 28 mai 2026, ven 29 mai 2026
- mar 17 nov 2026, mer 18 nov 2026



