

## Professionaliser l'accueil physique et téléphonique

Le métier d'accueil suppose d'apporter des réponses aux exigences croissantes des clients et des usagers. Cette formation propose à la fois des méthodes et des techniques et un travail sur le savoir-être pour professionnaliser la relation avec ses interlocuteurs. Valorisez votre rôle de personnel d'accueil, valorisez l'image de votre entreprise.

### OBJECTIFS

- Comprendre l'importance de la fonction accueil / relation de service
- Faciliter la relation client-fournisseur quel que soit le contexte
- Maîtriser les techniques de communication en face à face et au téléphone
- Savoir gérer les situations difficiles d'accueil

### PROGRAMME

#### La fonction accueil

- Les caractéristiques en termes d'accueil, de qualité de service et d'image de marque de son service, son entreprise

#### Sens et rôle de l'accueil

- Les enjeux de l'accueil, le service attendu par ses différents interlocuteurs
- Se situer dans son rôle "d'accueillant"

#### Les principes de la communication pour incarner les valeurs clés de l'accueil

- Le savoir-faire relationnel
- Perfectionner son écoute pour faciliter la relation
- Les différents registres de langage
- Les particularités de la relation téléphonique
- Les conditions pour réussir ses communications

#### Gérer les situations vécues comme difficiles (au téléphone et en face à face)

- Gérer ses émotions pour traiter efficacement les situations rencontrées
- Analyser le contexte de la situation pour l'appréhender le plus sereinement possible
- Développer un style relationnel efficace

#### Développer son écoute, une attitude bienveillante et affirmée pour faire face aux tensions, aux conflits

- Techniques et méthodes
- Analyses de situations vécues
- Entraînement pour transformer les situations tendues en problème à résoudre

#### Evaluer sa progression et établir un plan d'action

 **2 jours**

prix par participant

**1 460 €HT**

code formation : AC02

option restauration

**18 €** par jour



**PRESENTIEL**

### LES + TANIT FORMATION

- Entraînement intensif pour tester et ancrer les méthodes
- Travail sur la voix : l'entraînement et techniques
- Les participants se mettent en scène à partir de leur propre situation

### POUR QUI ?

- Personnels d'accueil
- Secrétaires
- Toute personne qui a une mission d'accueil

### PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

### SESSIONS

#### Paris

- 1-2 avr. 2024
- 15 mai 2024
- 10-11 juin 2024
- 19-20 sept. 2024
- 17-18 oct. 2024
- 14-15 nov. 2024
- 9-10 déc. 2024

## STAGE / FORMATION

Intitulé \_\_\_\_\_  
Code \_\_\_\_\_  
Date \_\_\_\_\_ Lieu \_\_\_\_\_  
Prix HT \_\_\_\_\_ + TVA (taux en vigueur de 20%) \_\_\_\_\_ Prix TTC \_\_\_\_\_  
Nombre de repas \_\_\_\_\_ Prix total des repas \_\_\_\_\_

## BULLETIN D'INSCRIPTION

## ENTREPRISE

Raison sociale \_\_\_\_\_  
N° SIRET \_\_\_\_\_ N° TVA \_\_\_\_\_ Effectif \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_  
Tél. \_\_\_\_\_ Fax. \_\_\_\_\_

## Responsable Formation

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## PARTICIPANTS

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il  
apparaître sur votre facture ?

Oui  Non   
Si oui, numéro \_\_\_\_\_

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui  Non   
Numéro de prise en Charge \_\_\_\_\_

Adresse de votre OPCA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de \_\_\_\_\_ € TTC  
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

**CIC PARIS MOGADOR**  
**FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337** BIC : CMCIFRPP

Nom \_\_\_\_\_  
Prénom \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

*Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.*