

# Professionaliser son accueil physique et téléphonique

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

## Objectif de formation

Valoriser l'image de votre entreprise par une maîtrise des techniques d'accueil téléphonique et physique.

## Programme

### Introduction : l'importance de l'accueil

#### Les outils de la communication

Le « code » et le « message »

Le verbal et le non verbal, les outils relationnels

#### La communication en situation d'entretien d'accueil

Le pouvoir d'influence

Développer l'écoute active

#### L'accueil téléphonique

Le traitement efficace des appels

L'organisation autour de l'outil téléphonique

#### L'accueil physique

L'importance de la première impression

Le vocabulaire et les comportements de l'accueil efficace

#### L'adaptation à tous types de situations : les clients difficiles, râleurs, procéduriers, pressés...

Les techniques pour désamorcer les tensions et gérer les réclamations

La prise de recul face à une personne agressive

La gestion du stress et la maîtrise de ses émotions

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Toute personne en relation avec le client (accueil, service....)

### Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

Nous consulter En intra uniquement

### Adresse

#### Site de Vannes

6 rue Ella Maillart,  
PA Laroiseau,

56000 Vannes

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>

## Les points forts de la formation

- Une approche personnalisée.
- Des exercices proches de la réalité puisque fondés sur l'expérience des participants à la formation.
- Petit groupe pour favoriser l'individualisation.

## Les conditions d'admission

### Prérequis

Aucun pré-requis

## Le parcours de formation

### Objectifs pédagogiques

Acquérir des techniques de communication. Assurer un accueil de qualité. Faire face aux situations difficiles.

### ► PRÉSENTIEL

### Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité : évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation

### Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques, échanges d'expériences. Nombreuses mises en situation enregistrées et/ou filmées, jeux de rôle.

### Les sessions



#### Vannes

- Nous contacter. En intra uniquement

Date et mise à jour des informations : 26/11/2025

*Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)*

## Contacts



**EVELYNE KERNIN et Corinne LE DUC**

[formation.continue@morbihan.cci.fr](mailto:formation.continue@morbihan.cci.fr)

CCI Formation Morbihan - Site de Vannes - N° SIRET 1302280900011 - N° d'activité 53351000435

6 rue Ella Maillart, PA Laroiseau, - 56000 Vannes

Tél. : 02 97 64 04 54 - [formation.continue@morbihan.cci.fr](mailto:formation.continue@morbihan.cci.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>

 CCI FORMATION  
BRETAGNE