

# 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

740 € par stagiaire

### Adresse

#### Site de Rennes/Bruz

Campus de Ker Lann,  
6 Rue des frères Montgolfier, BP  
17201

35172 Bruz

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



## 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

Maîtriser les outils de communication pour accueillir les clients avec professionnalisme / Optimiser l'impact de l'accueil physique / Traiter un appel téléphonique efficacement / Gérer les 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, jeux de rôle.

## Les sessions



### Bruz

- 5 et 6 octobre 2026

Date et mise à jour des informations : 30/04/2026

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



### TANDONNET Diane

diane.tandonnet@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Ker Lann - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435  
Campus de Ker Lann, 6 Rue des frères Montgolfier, BP 17201 - 35172 Bruz  
Tél. : 0299054545 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>

