



Professionnaliser 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 Lorient

21 quai des Indes,
CS 30362,

56323 Lorient

<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 prérequis

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 enregistrées et/ou filmées, jeux de rôle.

Les sessions



Lorient

- Nous contacter

Date et mise à jour des informations : 06/01/2026

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



Contacts



EVELYNE KERNIN et Corinne LE DUC

formation.continue@morbihan.cci.fr

CCI Formation Morbihan - Site de Lorient - N° SIRET 13002280900011 - N° d'activité 53351000435

21 quai des Indes, CS 30362, - 56323 Lorient

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

CCI FORMATION
BRETAGNE