

# 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

700 € par stagiaire

### Adresse

**Brest - CIEL BRETAGNE**

Rue du Gué Fleuri,  
B.P 35,

29480 Le Relecq Kerhuon

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



## 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.

# 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 enregistrées et/ou filmées, jeux de rôle.

## Les sessions



### Le Relecq Kerhuon

- 05 - 06 octobre 2026

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](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Contacts



### DONARD Fabienne

[fabienne.donard@formation.finistere.cci.fr](mailto:fabienne.donard@formation.finistere.cci.fr)

CIEL BRETAGNE Brest - N° SIRET 13002293200060 - N° d'activité 53290897729

Rue du Gué Fleuri, B.P 35, - 29480 Le Relecq Kerhuon

Tél. : 02 98 30 45 75 - [cielbretagne@formation.bretagne-ouest.cci.bzh](mailto:cielbretagne@formation.bretagne-ouest.cci.bzh) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/finistere>

