

SENSIBILISATION

AUX BONNES PRATIQUES D'ACCUEIL



Mise à jour 11/2025

Formation en Intra Présentiel - Réf RC02A

L'accueil constitue la première impression qu'une organisation donne à ses usagers, clients ou partenaires. Au-delà de la simple politesse, il reflète la qualité du service rendu, la maîtrise de l'information et la capacité à créer un climat de confiance. Cette formation de deux jours permet à un public ayant déjà une première expérience de l'accueil d'acquérir des pratiques plus structurées, d'améliorer la communication avec des interlocuteurs variés, et de gérer sereinement les situations délicates. L'accueil physique et téléphonique seront abordés pour renforcer la cohérence et la qualité de la relation, quelles que soient les spécificités du contexte professionnel.

Compétence(s) visée(s)

- ❖ Améliorer la qualité de l'accueil (physique et téléphonique) dans des contextes divers.
- ❖ Adapter sa communication aux différentes situations, profils et niveaux d'exigence.

Objectifs de la formation

- ☞ Comprendre les enjeux de l'accueil dans une organisation.
- ☞ Adopter une posture professionnelle sécurisante, bienveillante et cohérente.
- ☞ Mettre en œuvre les bonnes pratiques d'accueil physique.
- ☞ Gérer efficacement l'accueil téléphonique et structurer un échange clair.
- ☞ Faire face aux situations difficiles ou imprévues avec calme et méthode.
- ☞ Professionnaliser la communication, la transmission d'informations et la prise de messages.

Contenu

1. Les enjeux de l'accueil dans une organisation

- Le rôle et les enjeux de l'accueil dans la relation usagers/clients.
- La première impression et la qualité perçue.
- Les conséquences d'un accueil mal maîtrisé.
- La préparation nécessaire pour un accueil professionnelle.

2. La posture professionnelle

- Le message verbal et non verbal : la présentation (tenue, expressions verbales, attitude générale) et le langage corporel adapté.
- Le questionnement, l'écoute active et la reformulation.
- La cohérence entre parole et attitude.
- La gestion des émotions (les siennes et celles de l'autre).

3. Les bonnes pratiques d'accueil physique

- La prise en charge dès l'entrée et l'identification du besoin.
- L'utilisation des supports d'information (plans, documents, signalétique).
- La gestion de l'attente.
- La confidentialité et la discréetion professionnelle.

4. La gestion des situations délicates

- Les personnes mécontentes, stressées ou pressées.
- Cas proposés par les participants et le formateur.
- La protection de soi et la maîtrise de son stress.

5. Les spécificités de l'accueil téléphonique

- Les particularités de la communication sans visuel.
- La voix comme outil professionnel.
- Le sourire téléphonique.
- Les formules professionnelles adaptées.

6. Les bonnes pratiques au téléphone

- L'identification claire de l'interlocuteur.
- La qualification rapide de la demande.
- La formulation claire et précise.
- La gestion des transferts et des attentes.
- La prise de messages structurée et complète.

7. Les situations difficiles au téléphone

- Les appels agressifs.
- Les demandes floues ou insistantes.
- Les interlocuteurs confus, anxieux ou non coopératifs.
- Les techniques pour garder le contrôle de l'échange.
- La gestion de son stress vocal.

Jeux de rôles,
simulations de
situations
d'accueil

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation



	Public Tout personnel d'accueil en poste
	Pré-requis Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.
	Durée 2 jours, soit 14h (en présentiel)
	Formateur(trice) pressenti(e) Formateur(trice) spécialisé(e) en techniques de communication interpersonnelle et techniques d'accueil.
	Nombre de participants De 2 à 8 participants
	Matériel nécessaire Ordinateur et vidéoprojecteur
	Moyens et méthodes pédagogiques et techniques : <ul style="list-style-type: none"> • Apports théoriques en pédagogie active • Echanges sur les pratiques actuelles • Exercices pratiques et jeux de rôle • Diaporama (Transmis après la formation) • Mise à disposition d'un espace extranet individuel
	Modalités et délai d'accès De 2 à 5 mois en moyenne (nous contacter)
	TARIF Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé
	Besoin d'un conseil ? d'une information ? d'un devis ? Vous êtes en situation de handicap ?
	Contactez-nous
	06.09.08.02.20
	contact@cjformation.com
	www.cjformation.com
	Carine ANCIAX Présidente, Référente handicap Référente pédagogique et numérique
	Aurélie Fauchet et Claire Royer Assistantes administratives

