

SOFT SKILLS ET EFFICACITÉ
PROFESSIONNELLE

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET PHYSIQUE - GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

Voie d'accès

Formation continue

Éligible au CPF

Oui

Non

PUBLIC

- Toute personne en contact avec les clients/prospects au téléphone ou en face à face
- Toute personne souhaitant s'orienter vers un métier du commerce

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Entrée possible en fonction de la demande
- Effectif minimum de 4 personnes et 10 personnes maximum
- Inscription possible toute l'année selon le calendrier en cours

OBJECTIFS

- Optimiser la qualité de l'accueil téléphonique et physique
- Ecouter la demande et la reformuler
- Prendre un message et/ou orienter le client/prospect
- Maîtriser sa communication verbale et non verbale pour envoyer le bon message
- Apprendre à gérer les situations difficiles
- Savoir comment représenter positivement l'entreprise

DURÉE

- 2 journées : 14 heures

TARIFS

- **Tarif inter** : 600€ net de taxe par personne
- **Tarif intra** : nous consulter

MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

Cette formation est animée par un consultant formateur spécialisé en Animation d'une équipe commerciale et Techniques de vente.

- Méthodes transmissives et interrogatives
- Alternance de contenus théoriques et méthodologiques, échange d'expériences
- Etudes de cas, mises en situation

Contact

FORMATION CONTINUE
fc.ccivf@campus120.cci.fr
05 49 37 44 68

Lieux de formation

Site de Poitiers

CCI de la Vienne - Campus 120
120 rue du Porteau
86000 Poitiers

Site de Montmorillon

Immeuble Eco espace
70 rue de la Concise
86500 Montmorillon

Site de Loudun

Espace formation
1 avenue de la Coopération
86200 Loudun



**Taux de satisfaction
en 2025**

100 %



**Nombre de formés
en 2025**

11

PROGRAMME & CONTENU

I- Les attentes des clients aujourd'hui

- Comprendre les nouvelles exigences en matière d'accueil et de prise en charge

II- Réussir le premier contact

- Accueil physique et téléphonique : posture, sourire, identification
- Traçabilité des appels et visites

III- Gérer les flux et l'espace d'accueil

- Accueil des visiteurs attendus et imprévus
- Gestion de la file d'attente et de la pression
- Organisation de l'espace pour plus d'efficacité

IV- Communiquer avec impact

- Langage positif : la règle des 5 P
- Communication verbale et non verbale
Techniques de questionnement et validation de la compréhension
- Garder la maîtrise de l'échange

V- Traiter efficacement une demande

- Identification du besoin
- Reformulation, orientation, proposition de solution
- Vérification de la satisfaction client

VI- Traiter une réclamation (TECREP)

- Écoute active et gestion des émotions
- Recherche de solutions et confirmations

VII- Gestion des situations difficiles

- Techniques pour rester calme et professionnel
- Stratégies pour désamorcer les conflits
- savoir quand faire intervenir un collègue ou un supérieur

VIII. Accueil digital

- Prise de contact et réponse aux demandes dématérialisées

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle de la progression et du développement des connaissances et des compétences acquises conformément aux objectifs visés tout au long de la formation.
- Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.
- Délivrance d'une attestation de formation.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap :

referent-handicap@campus120.cci.fr

- Une expérience de +45ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration

