

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

- Comprendre l'importance de l'accueil téléphonique et de l'accueil physique
- Maîtriser les techniques de communication efficaces au téléphone et en face à face
- Apprendre à gérer les situations difficiles
- Savoir comment représenter positivement l'entreprise

DURÉE

- 2 journées : 14 heures

TARIFS

- **Tarif inter** : 1200€ net de taxe par personne
- **Tarif intra** : nous consulter

MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

Cette formation est animée par un formateur consultant spécialisé dans le domaine Relation client et communication professionnelle.

- 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- Introduction à l'accueil téléphonique et physique

- Importance de la première impression
- Rôle de l'accueil dans l'image de l'entreprise
- Différences entre accueil téléphonique et accueil physique

II- Techniques de communication efficaces

Ecoute active

- Importance de l'écoute
- Techniques pour montrer que vous écoutez (répétitions, reformulations)

Clarté et concision

- Parler clairement et utiliser un langage simple
- Adapter son discours selon le niveau de compréhension de l'interlocuteur

Empathie

- Se mettre à la place de l'appelant
- Techniques pour exprimer l'empathie

III- L'accueil physique

- Posture et apparence
- Sourire et contact visuel

IV- Structure d'un appel téléphonique

Ouverture de l'appel

- Salutation professionnelle
- Identification de l'entreprise et se soir-même
- Demander comment vous pouvez aider

Gestion de la demande

- Prendre des notes
- Poser des questions ouvertes pour obtenir des précisions

Conclusion de l'appel

- Résumer les actions à venir
- Remercier l'appelant et proposer une assistance future

V- Gérer les situations difficiles

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

VI- Pratiques et exercices

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

