

## Accueil physique et téléphonique

### Métiers et emplois visés :

- Hôte.sse d'accueil
- Secrétaire
- Assistant.e ou toute personne ayant à assurer une fonction d'accueil

### Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi  
Jeune 16-29 ans  
Salarié.e  
Individuel.le autre

### Objectifs de la formation :

- Acquérir les outils de base de toute communication pour optimiser les relations interprofessionnelles

### Contenu de la formation :

- Gestion de la communication
  - Communication verbale, symbolique des mots
  - Communication non verbale
  - Critères de valeurs et de perception
  - Gestion des facteurs affectifs
  - Optimisation des transactions
  - Elargir ses choix de décision
- Accueil physique
  - Rôle et organisation
  - Interprétation des comportements
  - Expression verbale et gestuelle
  - Maîtrise de l'espace
  - Gestion de l'urgence et prise en compte du stress
- Accueil téléphonique
  - Accueil téléphonique à la « Qualité totale »
  - Présentation de sa société
  - Identification de son correspondant
  - Phrases clés
  - Qualification des appels
  - Conclusion positive
  - Organisation du suivi

### Méthodes et outils pédagogiques :

Notre approche alterne apports théoriques, exercices pratiques et/ou études de cas utilisant des méthodes d'animation actives et permettant une meilleure compréhension des concepts et une appropriation accélérée. Tous les cas pratiques seront adaptés à votre contexte.

### Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

### Durée indicative en centre de formation :

14 heures

### GRETA COTES NORMANDES

Siège social : lycée Curie/Corot - 377 rue de l'Exode - BP 40245 - 50000 Saint-Lô  
N° SIRET : 19501219000029 - N° de déclaration d'activité : 2550P200050  
Document non contractuel, peut-être soumis à modification

### Pré-requis :

Nous ne demandons pas de pré-requis pour réaliser cette formation en matière de diplômes ou de certification. Cependant nous vous conseillons d'avoir une première expérience en relation client et d'avoir des notions sur les fondamentaux de la vente.

### Modalités d'admission :

Plusieurs modalités possibles:

- Admission après entretien
- Admission après test
- Admission sur dossier

Calendrier adaptable à vos besoins, nous contacter.

### Niveau d'entrée :

Conseillé : sans niveau spécifique

### Niveau de sortie :

sans niveau spécifique

### Validations :

Attestation de compétences

### Financement :

Financement individuel  
Financement sur fonds publics  
Plan de développement des compétences

### Tarif de référence :

18 € / heure

### Lieu(x) de formation :

CHERBOURG EN COTENTIN

### Accès Handicapés :

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap se tient à la disposition des personnes à mobilité réduite pour présenter la formation.

### Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Stéphanie CAILLARD  
Téléphone : 02 33 88 60 40  
Courriel : greta-cherbourg@ac-normandie.fr