

## 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 :

- Suivi individualisé dans l'acquisition des savoirs et savoir-faire
- Alternance d'apports théoriques et de mise en application

### 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 :

Maîtrise de la communication écrite et orale

### Modalités d'admission :

- Sur dossier
- Sur entretien

### Niveau d'entrée :

Obligatoire : information non communiquée

### Niveau de sortie :

sans niveau spécifique

### Validations :

Attestation de compétences

### Financement :

Financement individuel  
Plan de développement des compétences

### Tarif de référence :

25€ / heure

### Lieu(x) de formation :

CAEN

### Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Antenne de Fresnel  
Téléphone : 02 31 70 30 80  
Courriel : greta-fresnel@ac-normandie.fr