



# OPTIMISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DE L'ENTREPRISE

L'image de marque de l'entreprise est liée à la qualité de son accueil.  
La valorisation du métier et de la fonction d'accueil à travers l'image donnée.



## OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Maîtriser les comportements et attitudes nécessaires pour donner un accueil de qualité aux visiteurs de l'entreprise.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Mieux appréhender la relation en termes de fonction et de nécessité.  
Prendre conscience de ses capacités d'adaptation, de ses façons d'échanger.  
Maîtriser les méthodes pour un bon contact en situation particulière.

## PRE-REQUIS :

Personnes travaillant à l'accueil d'entreprises

## PROGRAMME :

### 1 / La communication et la relation en face à face

- Définitions : la communication en général  
la communication dans l'entreprise
- L'écoute et le questionnement
- La reformulation
- La communication non verbale
- Les attitudes pour un accueil réussi
- Les expressions à utiliser

### 2 / Les relations téléphoniques

- L'écoute active et la reformulation
- La prise de notes et les messages
- L'environnement

### 3 / Les situations particulières

- Les visiteurs bavards
- Les visiteurs agressifs
- La gestion de conflits

## METHODES PEDAGOGIQUES :

Exercices pratiques tout au long de la formation  
Documents de synthèse remis aux participants  
Travail sur les documents réels des participants

**DUREE :** 2 jours

**LIEUX :** Paris, Lyon, Toulouse, Foix, Nantes, Strasbourg

**COUT :** Nous consulter

**INSCRIPTIONS :** [contact@accueil-quatre-etoiles.fr](mailto:contact@accueil-quatre-etoiles.fr) ou 06.75.31.82.48

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées