



Christelle  
**DANGLA**  
*Consultante-Formatrice*



Management de proximité  
Communication  
Secrétariat  
Bureautique

## Techniques d'accueil

Objectif professionnel	Assurer l'accueil et la communication au sein d'une entreprise.
Objectif de développement des compétences professionnelles	Maîtriser les techniques d'accueil au standard et en face à face - communiquer efficacement, - gérer les priorités entre l'accueil téléphonique et l'accueil physique, - apprendre à traiter les situations difficiles, - donner une image de qualité.
Public concerné	Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise.
Prérequis	Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.
Méthode pédagogique	Approche Par Compétences : apprentissage par l'expérience et sur la pratique réflexive avec accompagnement de la formatrice
Moyens mis en œuvre	Élaboration de supports pédagogiques et techniques.
Techniques pédagogiques	Sketch, films, mises en situation, exercices, études de cas.
Modalités d'évaluation	Évaluation pédagogique diagnostique en début de formation. Évaluation formative/acquisition de compétences au fur et à mesure de la formation. Questionnaire d'évaluation de la formation par le participant, à chaud à la fin de la formation. Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environs 6 mois après la fin de la formation. Remise d'un certificat de réalisation/Attestation de présence, assiduité et fin de formation, qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
Durée	Présentiel - 2 jours (14 heures)
Horaires	9 h 00 - 12 h 30 et 13 h 30 - 17 h 00
Lieu	A définir
Répartition du temps	Théorie : 30 % Pratique : 70 %
Participants	Format groupe : liste à fournir. Nombre mini pour ouvrir la formation : 2 personnes. Nombre maxi : 16 personnes.
Intervenante	Christelle DANGLA - Consultante formatrice certifiée ICPF & PSI

TFS ASSISTANTE - Christelle DANGLA

15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU – Mobile : 06.61.22.53.21 – [www.christelledangla.fr](http://www.christelledangla.fr) – E.mail : tfsassistante@orange.fr

N° Siret : 510 936 065 00026 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°72 33 07699 33 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine. Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèque libellé à TFS ASSISTANTE. Titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

# Programme de formation et de développement des compétences professionnelles



## La communication

- Les principes de base de la communication
- Les différents canaux de communication
- Les différents modes de fonctionnement des individus
- La précision du langage
- Savoir tirer parti de ses compétences
- Quelles capacités doit démontrer la personne chargée de l'accueil ?
- Quels comportements devons-nous avoir en tant que personne accueillante ?
- Comment optimiser la relation avec l'autre ?
- Comment l'autre trie les informations et comment elle communique ?
- Comment créer et maintenir un objectif de communication ?
- Comment développer vos potentialités et devenir plus performant(e) ?
- Comment apprendre à gérer une situation émotionnellement forte ?



## L'accueil téléphonique

- Acquérir les principes fondamentaux au téléphone
- Les règles de base
- Le langage verbal
- Recevoir un appel : accueillir le correspondant, l'identifier, pratiquer l'écoute active, noter et conclure
- Appeler un correspondant : préparer l'appel, savoir résumer, conclure
- Laisser un message sur répondeur
- Comment se présenter au téléphone
- Le bon timbre de voix
- Apprendre à sourire au téléphone
- L'écoute
- Prendre congé
- Les techniques de questionnement
- Savoir reformuler
- Identifier les points essentiels



## L'accueil physique

- Le langage verbal
- Débit, rythme, intonation, volume
- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique
- Les règles de la communication réussie
- Le vocabulaire positif
- Le questionnement efficace et rassurant
- Le langage non verbal
- Regard, sourire, mimiques, silences

TFS ASSISTANTE - Christelle DANGLA

15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU – Mobile : 06.61.22.53.21 – [www.christelledangla.fr](http://www.christelledangla.fr) – E.mail : tfsassistante@orange.fr

N° Siret : 510 936 065 00026 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°72 33 07699 33 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine. Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèque libellé à TFS ASSISTANTE. Titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

- La gestion de l'espace (la proxémie)
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter



### **La gestion d'une situation difficile**

- Distinguer un conflit d'un problème
- La dynamique des comportements humains
- La notion de conflits
- Les jeux
- Les différentes façons de réagir au conflit

**Christelle DANGLA - Consultante-Formatrice certifiée ICPF & PSI**

TFS ASSISTANTE - Christelle DANGLA

15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU – Mobile : 06.61.22.53.21 – [www.christelledangla.fr](http://www.christelledangla.fr) – E.mail : tfsassistante@orange.fr

N° Siret : 510 936 065 00026 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°72 33 07699 33 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine. Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèque libellé à TFS

ASSISTANTE. Titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.