

# PROGRAMME DE LA FORMATION ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

## JOUR 1 : ACCUEIL PHYSIQUE

### 1/ Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise, côté clients

- Les nouvelles exigences des clients.
- Situer le rôle de l'hôtesse-standardiste et ses missions.
- S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives.

### 2/ Soigner l'image offerte au visiteur

- Réussir la première impression.
- Prendre en charge les visiteurs.
- Valoriser son capital image.
- Veiller à la qualité de son espace de réception.

## JOUR 2 : ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

### 3/ Accueillir au téléphone

- Annoncer et valoriser sa société.
- Utiliser les bons mots pour :
  - mettre en attente ;
  - reprendre l'appel ;
  - transférer l'appel ;
  - orienter.
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.

### 4/ Savoir gérer les situations délicates de l'accueil

- Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes.
- Cadrer dès le départ les situations délicates
- Traiter avec maîtrise les situations "difficiles"