

# PROGRAMME DE FORMATION

PARCOURS METIER/COMPETENCES METIERS  
Fonctions supports de l'entreprise



## PROFESSIONNALISER VOTRE ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

**Contexte** : Vous souhaitez améliorer l'expérience client en renforçant les compétences de vos employés en matière d'accueil, définir correctement les besoins des clients et leur offrir un accueil chaleureux et professionnel, qu'il s'agisse d'un accueil en personne ou téléphonique ? Vous désirez développer les meilleures pratiques pour gérer les interactions avec les clients et les techniques pour améliorer la communication verbale et non verbale ? Pour vous aider ou aider vos équipes à définir les besoins des clients, les conseiller efficacement et les fidéliser à long terme, CACF vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour gérer efficacement les interactions avec les clients et avoir une meilleure confiance en vous pour communiquer de manière professionnelle et efficace



### PUBLIC CONCERNÉ

Professionnels de l'accueil, secrétaires, ou personnels administratifs en présence direct ou indirect.



### PRÉ-REQUIS

Connaissance du métier.



### MODALITES D'ACCES A LA

**FORMATION** : Possibilité de s'inscrire jusqu'à 48 heures avant le début de la formation via le site web, par mail et par contact téléphonique.

Un entretien préalable par téléphone permettra de vérifier les prérequis et d'échanger avec le commanditaire et/ou le participant sur son projet.



### DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION



**Durée globale estimée : 3 jours**  
(21 heures)

Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.



**Dates prévisionnelles de la formation :**

A déterminer avec notre commanditaire.

### Objectifs de Formation

Intégrer les fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique.

Appliquer les techniques de communication en situation d'accueil.

Gérer efficacement les tensions en situation d'accueil.

### Objectifs pédagogiques

Être capable :

- D'améliorer la qualité du service aux visiteurs
- De comprendre l'environnement de son établissement, l'esprit de service
- De promouvoir l'image de son établissement auprès des visiteurs
- D'apprendre à décoder les besoins et la demande du visiteur
- D'acquérir ou perfectionner ses compétences en accueil et communication

### Validation de la Formation

Attestation de fin de formation + Certificat de réalisation

### Méthode Mobilisées

EN PRESENTIEL ou EN DISTANCIEL

Les moyens pédagogiques et les méthodes andragogiques utilisées :

Apports andragogiques,

Visioconférence ou en classe virtuelle, via Zoom.

Exposés théoriques en synchrone par partage d'écran

Supports de formation en multimédia (Powerpoint)

### Intervenant :

ONESTAS Brice – Expert en management d'équipe de 21 ans au sein de la holding GBH ; Formateur Professionnel d'Adultes. Coach de vie. Énergéticien.

### Moyens Techniques

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation.

Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.

Un support pédagogique est remis à chaque participant, un suivi à 3 mois pour assurer la cristallisation des acquis et une évaluation à froid.

Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

**Lieu de Formation :**

16 Boulevard Point Jarry  
 Jarry, 97122 Baie-Mahault  
 OÙ  
 Sur site



**Modalités :** Présentiel (modalité AFEST : Action de Formation En Situation de Travail au RECTORAT)



**Effectif défini :**  
 6 participants



**Coût de la formation :**  
 2890 Euros. Le coût de la formation supporte les frais andragogiques et de conception d'outils pédagogiques.

**Points forts de la formation**

- Des actions en **Développement Personnel** et approche de **PNL**.
- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Une formation adaptée aux évolutions en cours dans le monde du travail (digitalisation...) et à l'arrivée des nouvelles générations
- **CACF co-construit votre parcours de formation en fonction de vos besoins précis**



**Accessibilité aux personnes en situation d'handicap**  
 Personne en situation de handicap  
 Merci de nous consulter.  
 Nous adapterons nos moyens en fonction de vos besoins.



MONROSE Ketty  
 0690 926 800  
 info@cacf-formation.fr

**Programme de la formation****Identifier les enjeux de l'accueil**

- L'importance du premier contact
- L'importance de l'image de la qualité de service

**Les fondamentaux de l'accueil**

- Intégrer les spécificités du non-verbal (Accueil physique)
- Le poids de la gestuelle et des mimiques (Regard, sourire)
- Intégrer la proxémie et la gestion de l'espace

Expérimenter | Jeu de rôle : s'entraîner à gérer son non-verbal en phase d'accueil

- Identifier les spécificités du para-verbal et du verbal (Accueil physique et téléphonique)
- La voix : les règles concernant le débit, le rythme, l'articulation et le volume
- Le vocabulaire : les formules à privilégier, celles à éviter

Appliquer | Atelier : les formules à privilégier

- Le vocabulaire : les mots forts, les mots faibles, les mots freins

Appliquer | Atelier : les 3F

Expérimenter | Jeux de rôles : s'entraîner à gérer le para-verbal et le verbal

**Les techniques de communication**

- L'écoute et l'écoute active
- Utiliser la reformulation
- Mettre en place les techniques de questionnement

Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer les techniques de communication

**Accueil et situations tendues**

- Les règles pour solutionner les divergences en situation d'accueil
- Les règles pour solutionner les tensions en situation d'accueil

Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer les situations tendues

**Modalités d'évaluation**

- Feuilles d'émargement signée
- Attestation de fin de formation
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Quizz, Training, Partage d'expérience.
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud et à froid.
- Entretien oral de bilan de fin de formation avec le formateur.

Signature demandeur

Signature & visa Centre

**CAP AVENIR CARAÏBES FORMATION - CACF**

0690 419 569 - 0690 745 835 - 0690 354 283

info@cacf-formation.fr - www.cacf-formation.fr

Siret : 898 083 357 00019 - APE : 9499Z - RNA : W9G1010936