

### OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)

---

A l'issue de l'action de formation, le ou la participant(e) sera capable de :

- Assurer pleinement sa double mission d'accueil téléphonique et de visu.

### OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION

---

- Accueillir avec professionnalisme.
- Valoriser activement l'image de son entreprise.
- Être plus à l'aise face aux situations délicates.
- Optimiser l'organisation de son poste de travail.

### PUBLIC

---

Toute personne en contact avec un interlocuteur interne et/ou externe à l'entreprise, en face à- face ou par communication téléphonique.

### PRÉREQUIS

---

Personne majeure et francophone.

### MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

---

Prise en compte des attentes et des besoins identifiés préalablement à l'action de formation.  
Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.

### LIEU DE FORMATION

---

CCI FORMATION – 5, rue Jean-Antoine CHAPTAL 57070 METZ

Cette formation est possible en présentiel ou en distanciel grâce à une connexion avec votre ordinateur ou votre smartphone.

### MODALITES ET DELAIS D'ACCES

---

Inscription via notre bulletin d'inscription : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session

Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

### CONTACTS

---

Téléphone : 03 87 39 46 66

Mail : [formationcontinue@moselle.cci.fr](mailto:formationcontinue@moselle.cci.fr)

Web : [www.cciformation.org](http://www.cciformation.org)

### ACCESSIBILITE

---



Tous nos sites répondent aux conditions d'accessibilité et sont desservis par les réseaux de transport urbain.

Le centre mobilisera les moyens adaptés au handicap avec les structures existantes.

## PROGRAMME

---

### 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  
Savoir se tenir informé

### Soigner l'image offerte au visiteur

Réussir la première impression  
Prendre en charge les visiteurs :  
- les attitudes adaptées  
- les mots justes pour chaque circonstance  
Valoriser son capital image :  
- son style  
- son esthétique  
Veiller à la qualité de son espace de réception

### Accueillir au téléphone en vrai professionnel

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

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

Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes  
Cadre dès le départ les situations délicates : - l'usage de la fermeté - l'usage de la rigueur à l'accueil  
Traiter avec maîtrise les situations "difficiles" : agressif, confus, bavard

## SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

---

*Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de fin de formation individualisée.*

*Evaluation des acquis en cours de formation par des outils adaptés et communiqués en début de l'action de formation (exemples : quizz, mises en situation, jeux de rôle, ...)*

## DATES Site de Metz (autre sur demande)

---

**1, 2 février 2021**

**24, 25 juin 2021**

**4, 5 novembre 2021**

## DISPOSITIONS PRATIQUES

---

Effectif maximum : **8 participants**

## POUR ALLER PLUS LOIN

---

Faire face à des comportements agressifs  
Maîtriser l'organisation administrative pour accroître son efficacité.