Accueil physique et téléphonique

Financement

Formation professionnelle continue Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

NH-FORMATION

Nathalie HOURDEBAIGT 06.03.90.40.32 nh-formation@orange.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi Jeune de moins de 26 ans Personne handicapée Salarié(e) Actif(ve) non salarié(e)

Sélection:

Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Aucun

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

être capable d'accueillir en face à face et de réceptionner les appels téléphoniques, être plus à l'aise dans la communication et donner une image positive, connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle, mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur.

Contenu et modalités d'organisation

1er jour : L'accueil physique - Introduction : La notion d'accueil physique Bien accueillir physiquement, qu'est-ce que c'est ? Bien accueillir, c'est important Le metteur en scène c'est vous Le décor : l'entreprise Les acteurs : un personnel accueillant - Appréhender la communication en situation professionnelle et en situation d'accueil - Quelques généralités sur la communication : Emetteur-récepteur Communication a sens unique ou à double sens La déperdition dans la communication L'entonnoir de la communication La proportion du verbal par rapport au non verbal. - La communication verbale : Le choix des mots (spécifiques ou généraux, concrets ou abstraits, les généralisations, les distorsions, les omissions, les opérateurs modaux) Les différentes sortes de questions (ouvertes, fermées, alternatives, relais, miroir), Le silence, L'écoute La reformulation - La communication para-verbale La voix, le ton, la vitesse, le rythme, l'intonation, - La communication non verbale : La règle des 4 x 20 Le positionnement dans l'espace, l'attitude générale (le look), les attitudes, les tics, les gestes (la poignée de main), Les expressions du visage, Le regard : les clés d'accès oculaires, La synchronisation La congruence. Les qualités d'un « bon » communicant : L'écoute active L'empathie L'affirmation de soi ou assertivité. Appréhender les techniques fondamentales de l'accueil physique en entreprise ? Connaître les différentes étapes de l'accueil physique ? Identifier les service attendu par son interlocuteur o Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute ou écoute active) o Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation) ? Engager une action en fonction de la demande de son interlocuteur o Annoncer un rendez-vous, informer, orienter, prendre un message, etc. ? Prendre congé avec méthode et professionnalisme Identifier et maîtriser les situations inconfortables dans le cadre de l'accueil ? En quoi mon comportement peut-il génére rune situation délicate ? ? Identifier les différents profils de ses i

...

Parcours de formation personnalisable ?

Oui

Type de parcours

Individualisé

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00259226	du 20/12/2021 au 21/12/2021	Salies-de- Béarn (64)	NH-FORMATION		Non éligible	FPC
00276577	du 03/03/2022 au 04/03/2022	Bayonne (64)	NH-FORMATION		Non éligible	FPC
00276576	du 03/03/2022 au 04/03/2022	Pau (64)	NH-FORMATION		Non éligible	FPC
00276578	du 07/04/2022 au 08/04/2022	Dax (40)	NH-FORMATION		Non éligible	FPC
00269794	du 28/04/2022 au 29/04/2022	Salies-de- Béarn (64)	NH-FORMATION		Non éligible	FPC

00276579	du 02/06/2022 au 03/06/2022	Oloron- Sainte-Marie (64)	NH-FORMATION	Non éligible	FPC
00276580	du 30/06/2022 au 01/07/2022	Mauléon- Licharre (64)	NH-FORMATION	Non éligible	FPC
00533936	du 12/06/2025 au 13/06/2025	Pau (64)	NH-FORMATION	Non éligible	FPC
00609519	du 20/10/2025 au 21/10/2025	Salies-de- Béarn (64)	NH-FORMATION	Non éligible	FPC
00609520	du 05/02/2026 au 06/02/2026	Salies-de- Béarn (64)	NH-FORMATION	Non éligible	FPC
00609790	du 20/10/2025 au 21/10/2025	Pau (64)	NH-FORMATION	Non éligible	FPC
00609791	du 20/10/2025 au 21/10/2025	Bayonne (64)	NH-FORMATION	Non éligible	FPC
00609792	du 20/10/2025 au 21/10/2025	Dax (40)	NH-FORMATION	Non éligible	FPC