

# Accueil Téléphonique

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

MODULA FORMATION  
Emilie CRAVEA  
05.56.44.58.68  
contact@modula-formation.com

## 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  
Inscription directe ou par un conseiller  
en insertion professionnelle

### Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

### Conditions d'accès :

Non renseigné

### Prérequis pédagogiques :

Aucun prérequis.

Contrat de  
professionnalisation  
possible ?

Non

## Objectif de la formation

- Adapter l'accueil téléphonique à chaque personne - Répondre avec efficacité et faire preuve d'initiative lors d'un appel, - Accueillir les comportements agressifs, - Développer l'image de marque de l'entreprise, même au téléphone

## Contenu et modalités d'organisation

LES ROLES ET LES MISSIONS – FONCTION DE PREMIER ACCUEIL • Mesurer les exigences dans la réussite de l'accueil • Traduire un esprit d'accueil dans les relations avec le client • Développer l'image de marque de l'entreprise et l'esprit de service LA COMMUNICATION AVEC LE CLIENT • Utiliser un vocabulaire choisi et personnalisé • Éviter les mots négatifs et parasites • Moduler et adapter sa voix • Adopter la bonne intonation et le sourire • Pratiquer l'écoute active et l'ouverture au dialogue • Reformuler les attentes • Faire preuve d'empathie LA RÉCEPTION D'APPEL • Savoir se présenter et présenter son entreprise • Identifier son interlocuteur afin de mieux répondre à ses attentes • Écouter, questionner et reformuler • Atténuer l'agressivité : les comportements efficaces ORGANISATION ET METHODOLOGIE – LE MESSAGE • Organiser son discours • Renseigner et satisfaire les attentes du client • Fidéliser par la qualité de l'accueil • Prendre congé et conclure élégamment

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Individualisé

## Validation(s) Visée(s)

### > Attestation de fin de formation

## Et après ?

Suite de parcours

Gestion du stress

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00670461	du 01/01/2026 au 31/12/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION		Non éligible	