



ACCUEIL

# Accueil physique et téléphonique

**Donner aux participants les techniques et attitudes nécessaires pour développer un accueil physique et/ou téléphonique de qualité quelles qu'en soient les circonstances**

## Objectifs :

- Prendre conscience de la valeur de l'accueil pour le professionnaliser
- Analyser les différentes missions d'un(e) standardiste
- S'approprier les outils propres à la gestion d'un standard et accueil

## Contenu et déroulé pédagogique :

- Les fondamentaux de la communication téléphonique : le langage verbal, le débit – rythme – intonation – volume, le vocabulaire, les expressions propres à la communication téléphonique, le langage positif
- L'accueil téléphonique : la réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle, transférer un appel, prendre un message, mettre en attente, gérer les doubles appels
- Traiter les demandes : accueil et identification, identifier le service attendu par l'interlocuteur, écouter la demande, reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation), proposer une solution
- Maîtriser les situations fragiles : la sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux, la typologie des interlocuteurs, l'écoute active et passive (écoute professionnelle), les fondamentaux de l'argumentation, l'objection (y répondre), mieux contrôler ses émotions
- Maîtriser l'accueil
- Découverte du matériel : mise en situation réelle avec le standard de l'établissement

**Durée :** 5 jours soit 30 heures

**Prérequis :** Aucun

### **Accessibilité :**

Travailleurs(ses) d'ESAT  
et Salariés(ées) d'EA

### **Modalités pédagogiques :**

- Coaching sur site
- Livret pédagogique
- Supports pédagogiques illustrés, accessibles en Facile à Lire et à Comprendre
- Personnalisation de la formation
- Méthodes et outils pédagogiques co-construits avec l'environnement de travail
- Mise en situation

### **Modalités d'évaluation et de suivi :**

- Evaluation pratique en fin de formation des gestes techniques ou professionnels
- Evaluation en fin de formation des savoirs-être et des savoirs-faire relationnels
- Grille d'évaluation et bilan personnalisé des acquis transmis à l'établissement
- Attestation de formation délivrée à l'issue de la formation

### **Modalités et délai d'accès :**

- Formation dans votre établissement
- Inscription auprès d'AGAP

### **Tarif :**

Nous consulter

### **Contact(s) :**

**Hélène GIULIANO**

Responsable formation

0366729030

helen.giuliano@agap-npdc.fr