



AGRICULTURE

BATIMENT TRAVAUX  
PUBLICS,  
PERFORMANCE  
ENERGETIQUE

INDUSTRIE

SANTE / SOCIAL

TERTIAIRE

HOTELLERIE  
RESTAURATION  
TOURISME

FORMATIONS  
GENERALES, SOCLE /  
CLEA

ACCOMPAGNEMENT ET  
DEVELOPPEMENT  
PERSONNEL

PREVENTION /  
SECURITE

TRANSPORT /  
LOGISTIQUE

NUMERIQUE /  
AUDIOVISUEL

## LIEU DE LA FORMATION

CENTRE TERTIAIRE DU LYCÉE  
D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL ET  
TECHNOLOGIQUE DE BORDA

### PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DÉBUT DE LA FORMATION

Tout au long de l'année

### DÉTAILS DATE DE LA FORMATION

Durée : la durée sera déterminée en fonction du positionnement réalisé en amont de la formation (de 7 à 21 heures) en fonction des acquis et du niveau des participants  
Organisation : à différentes périodes de l'année ; nous consulter

### MODALITÉS DE FINANCEMENT

- Financement personnel
- Financement Région
- Plan de développement des compétences
- Financement Pôle Emploi

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accueillir et faire face aux situations délicates

## CONTENU DE LA FORMATION

- Développer une meilleure relation client par la communication par l'accueil par le téléphone, outil de base de la vie professionnelle

## CONDITIONS DE FORMATION

Type de stage

- ce module est mis en place en stage inter-entreprises (formation se déroulant dans nos locaux et regroupant plusieurs participants venant de différents organismes, sociétés, administrations, etc...)
- et nécessite l'inscription effective d'un minimum de participants
- possibilité d'organisation en stage intra-entreprise (formation se déroulant dans nos locaux ou dans les locaux de la société et mise en oeuvre de façon spécifique pour un groupe de salariés d'une seule entreprise)

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Validation

- attestation de formation

## PROFIL DES INTERVENANTS

Intervenants des spécialités

### VOS CONSEILLERS DE L' AGENCE DES LANDES

Serge PETRAU  
Conseiller en Formation Continue Agence des  
Landes  
serge.petrau@greta-cfa-aquitaine.fr  
05 58 05 65 63  
05 58 05 65 65