



# ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET PHYSIQUE



## LIEU DE LA FORMATION

SITE DE L'ENTREPRISE

### PUBLIC CONCERNÉ

Salarié(e)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DÉBUT DE LA FORMATION

Tout au long de l'année

### MODALITÉS DE FINANCEMENT

Plan de développement des compétences

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Faire du téléphone un partenaire efficace pour une communication téléphonique performante et porteuse d'Image de Marque
- Acquérir la maîtrise des comportements et des techniques spécifiques associées à l'utilisation professionnelle de l'outil téléphone, tant en réception qu'en émission d'appels
- Acquérir la maîtrise des comportements et des techniques liés à l'accueil face à face

## CONTENU DE LA FORMATION

- **Accueil téléphonique**  
L'utilisation du téléphone dans l'entreprise  
La place du téléphone dans l'organisation et la stratégie commerciale  
Les spécificités de la communication au téléphone (le fonds)  
Les spécificités du téléphone (la forme)  
La structure de l'entretien d'accueil
- **L'Accueil face à face**  
L'importance de l'accueil  
Les spécificités de la communication directe

## CONDITIONS DE FORMATION

- Formation intra-entreprise
- La durée sera déterminée en fonction du positionnement réalisé en amont de la formation
- Ce module nécessite l'inscription effective d'un minimum de participants

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Remise d'une attestation de formation

## PROFIL DES INTERVENANTS

Intervenants spécialisés du GRETA-CFA Aquitaine

## VOS CONSEILLERS DE L' AGENCE DES LANDES

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

Linda BOSSARD  
Assistante Commerciale  
servicecolandes1@greta-cfa-  
aquitaine.fr  
05 58 05 65 65