



### Accueil en laboratoire pour une image positive

#### ➔ OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

##### Objectif général :

A l'issue de cette formation les participants **seront capables** de :

- **Mesurer** les enjeux de la communication téléphonique pour l'entreprise et pour l'interlocuteur
- **Pouvoir appliquer** des techniques de communication positive pour un accueil de qualité
- **Gérer** les flux d'appels : être efficace et performant

#### ➔ CONTENU PEDAGOGIQUE

##### Les enjeux de la communication :

- Image de l'entreprise
- Réponse aux besoins de l'interlocuteur
- Obtenir une réponse précise

##### L'organisation matérielle nécessaire à l'efficacité de la communication

##### Les mots-clés pour savoir se présenter, accueillir, faire patienter

##### La communication non-verbale soutien de la communication verbale pour une communication réussie-

Les facteurs d'influence :

- Le geste
- La voix
- La respiration

##### La gestion du stress par la respiration, la compréhension de la relation avec l'autre, ce qui se joue

##### L'écoute active : un outil pour prendre en compte et gérer les attentes ou besoins de l'interlocuteur

##### Quiz final d'évaluation des compétences



100%  
des participants  
recommandent cette  
formation

Ref : COM P 54 vA

##### MOYENS PEDAGOGIQUES

Formation en face à face (théorie et pratique)  
Apports théoriques, exercices et échanges.  
Il est fortement recommandé que le personnel soit volontaire pour participer aux exercices proposés au cours de la formation  
Un livret pédagogique sera remis à chaque participant

##### MODALITES D'EVALUATION

Evaluation des compétences acquises à l'issue de la formation (Quizz)  
Evaluation « à chaud » à la fin de la session dont une synthèse vous est adressée  
Chaque stagiaire signe une feuille d'émargement  
Un certificat de réalisation est délivré en fin de formation

##### TYPE DE FORMATION

Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés

##### INTERVENANT

Formateur (trice) spécialisé (e) en Communication selon disponibilité

##### PERSONNEL CONCERNE

Secrétaire à l'accueil physique et téléphonique

##### EFFECTIF DU GROUPE

Groupe de 8 personnes maximum\*  
\* Possibilité de dérogation

##### PRE-REQUIS

Aucun

##### DUREE

1 jour (7 heures)

##### LIEU et DATE

A déterminer – Voir convention et devis  
(15 jours minimum avant la date de formation)

##### COÛT

Voir devis, à retourner signé pour valider l'inscription