Accueil téléphonique au service de l'entreprise

Gestion-Administration-Comptabilité

13/11/2026

Public et prérequis

Hôtesse d'accueil, Standardistes, Secrétaires, Réceptionnistes.

Aucun

Les objectifs

Etre capable de mettre en pratique les techniques d'accueil pour renforcer l'image de marque de l'entreprise, de s'organiser pour être plus efficace.

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

- Apports méthodologiques et théoriques
- Jeux de rôles, mise en situation
- Utilisation de combinés
- Enregistrement et analyse

L'AFPI acm Formation atteste que nos formateurs disposent d'un parcours professionnel significatif en lien avec l'action de formation et de compétences pédagogiques leur permettant de dispenser ce programme.

Programme

Règles de base du langage téléphonique

La connaissance de soi (voix, diction, comportement)

L'importance de l'accueil de l'entreprise

Qualités à développer

Le savoir-faire professionnel

L'organisation

Le début et la fin de la relation

L'analyse des difficultés

La gestion des périodes de stress

Modalité d'évaluation

- Contrôle des acquis en fin de formation
- Attestation

Suivi de la formation

Le suivi de l'exécution de l'action se fait par :

CENTRES DE FORMATION

Lille, Boulogne, Hénin-Beaumont, Valenciennes, Maubeuge, Cambrai, St-Omer, Calais, Béthune

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + afpi

• 1300 Jeunes formés par an
• 600 contrats d'alternance à pourvoir
• 750 entreprises partenaires
• Accompagnement individualisé
• Diplômes reconnus par l'Etat

• Savoir-être, management, sécurité
• Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
• Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

10 CENTRES
dans le Nord Pas-de-Calais situés au coeur des bassins industriels et d'emploi

- L’émargement de² feuilles de présence par chaque stagiaire.
- Fiche d’évaluation de stage

Version documentaire

PR5/ENR/01 V.3