



APT FORMATION
APPRENDRE POUR TOUS

Durée : 31 heures

Lieu : Dans l'entreprise

Profil des stagiaires :

- Agents et hôtesse d'accueil
- Assistants et secrétaires polyvalents
- Personnels administratifs en contact avec le public
- Toute personne amenée à représenter l'entreprise en première ligne (physique ou téléphonique)

Pré-requis :

- Avoir un rôle actuel ou futur en contact direct avec le public
- Maîtriser les bases de la communication orale en français
- Motivation à améliorer ses compétences relationnelles

ORGANISATION DE LA FORMATION

Equipe pédagogique

- Formateurs expérimentés

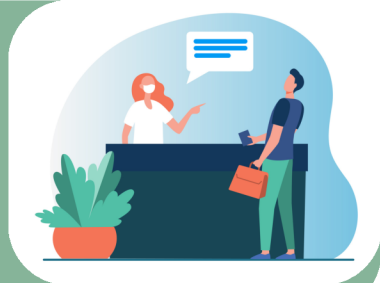
Moyens pédagogiques et techniques

- Documents, supports de formation
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Emargements
- Questions orales et écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation

ACCUEIL EN ENTREPRISE



Objectifs pédagogiques

- Adopter une posture professionnelle et accueillante dans toutes les situations.
- Maîtriser les techniques de communication adaptées à l'accueil physique et téléphonique.
- Gérer les situations délicates et les interlocuteurs difficiles avec professionnalisme.
- Représenter l'image de l'entreprise et valoriser ses services dès le premier contact.
- Mettre en place une organisation efficace pour optimiser l'accueil et la satisfaction des visiteurs/patients.

CONTENU DE LA FORMATION

Les bases de l'accueil en entreprise

Comprendre le rôle stratégique de l'accueil et adopter une posture professionnelle.

- L'accueil comme vecteur d'image de l'entreprise
- Les qualités essentielles d'un bon agent d'accueil
- Attitudes, langage corporel et communication non verbale
- Présentation de soi et respect des codes de l'entreprise
- Exercices pratiques : mise en situation d'accueil physique simple

Communication et accueil téléphonique

Développer des compétences en communication verbale et gérer l'accueil téléphonique.

- Les techniques de communication orale (écoute active, reformulation, clarté du message)
- Gestion de l'accueil téléphonique : standards, transferts, prise de messages
- Accueillir différents types d'interlocuteurs (patients, partenaires, fournisseurs)
- Les règles de courtoisie et d'efficacité au téléphone
- Jeux de rôle : simulation d'appels téléphoniques variés

Gestion des situations difficiles et interculturelles

Apprendre à gérer le stress et à répondre efficacement dans des contextes délicats.

- Gérer les interlocuteurs difficiles, agressifs ou pressés
- Savoir désamorcer les tensions avec calme et professionnalisme
- Adapter son accueil aux personnes en situation de handicap
- Sensibilisation à l'accueil interculturel et à la diversité
- Exercices pratiques : mises en situation de cas difficiles

Organisation, professionnalisation et mise en pratique

Structurer son rôle d'accueil et s'entraîner sur des cas concrets.

- Organisation du poste d'accueil (agenda, outils, priorisation des tâches)
- Gestion simultanée des visiteurs, appels et mails
- Travailler en coordination avec les autres services de l'entreprise
- Élaborer une check-list d'accueil personnalisée pour son poste
- Simulation globale d'accueil (physique + téléphonique + gestion d'incident)
- Bilan et feedback individuel pour consolider les acquis