Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique

Le métier d'accueil suppose d'apporter des réponses aux exigences croissantes des clients et des usagers. Cette formation propose à la fois des méthodes et des techniques et un travail sur le savoir-être pour professionnaliser la relation avec ses interlocuteurs. Valorisez votre rôle de personnel d'accueil, valorisez l'image de votre entreprise.

OBJECTIFS

- Comprendre l'importance de la fonction accueil / relation de service
- Faciliter la relation client-fournisseur quel que soit le contexte
- Maîtriser les techniques de communication en face à face et au téléphone
- Savoir gérer les situations difficiles d'accueil

PROGRAMME

La fonction accueil

- Les caractéristiques en termes d'accueil, de qualité de service et d'image de marque de son service, son entreprise

Sens et rôle de l'accueil

- Les enjeux de l'accueil, le service attendu par ses différents interlocuteurs
- Se situer dans son rôle "d'accueillant"

Les principes de la communication pour incarner les valeurs clés de l'accueil

- Le savoir-faire relationnel
- Perfectionner son écoute pour faciliter la relation
- Les différents registres de langage
- Les particularités de la relation téléphonique
- Les conditions pour réussir ses communications

Gérer les situations vécues comme difficiles (au téléphone et en face à face)

- Gérer ses émotions pour traiter efficacement les situations rencontrées
- Analyser le contexte de la situation pour l'appréhender le plus sereinement possible
- Développer un style relationnel efficace

Développer son écoute, une attitude bienveillante et affirmée pour faire face aux tensions, aux conflits

- Techniques et méthodes
- Analyses de situations vécues
- Entraînement pour transformer les situations tendues en problème à résoudre

Evaluer sa progression et établir un plan d'action

2 jours

prix par participant
1 460 €HT
code formation : AC02

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Entraînement intensif pour tester et ancrer les méthodes
- Travail sur la voix : l'entraînement et techniques
- Les participants se mettent en scène à partir de leur propre situation

POUR QUI ?

- Personnels d'accueil
- Secrétaires
- Toute personne qui a une mission d'accueil

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 1-2 avr. 2025
- 15 mai 2025
- 10-11 juin 2025
- 18-19 sept. 2025
- 16-17 oct. 2025
- 13-14 nov. 2025
- 9-10 déc. 2025

© 2025. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

Intitulé
Code
Date Lieu
Prix HT + TVA (taux en vigueur de 20%) Prix TTC
Nombre de repas Prix total des repas

ENTREPRISE

Raison sociale
N° SIRET N° TVA Effectif
Adresse

Tél. Fax.

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre sur votre facture ?
Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ☐ Non ☐
Numéro de prise en Charge
Adresse de votre OPCA

RÉGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom
Prénom
Date
Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

© 2025. Tanit Formation