

## OBJECTIFS :

**Appliquer des techniques appropriées pour une communication orale claire et efficace au téléphone et en face à face.**

- Comprendre les caractéristiques de la communication orale et adopter des comportements facilitateurs.
- Maîtriser les techniques d'accueil en face à face pour communiquer de manière efficace.
- Acquérir les compétences nécessaires pour assurer un accueil téléphonique professionnel et efficace.

## PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

**Prérequis :**

Aucun

**Accessibilité :**

- Toute personne occupant un rôle d'accueil, tel que les secrétaires et réceptionnistes.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

**DURÉE : 2 jours / 14 heures**

**V22.1**

**màj : 10/22**

## Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques, de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

## Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

## Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

---

# Contenu de la formation

## **La communication orale : généralités**

- Caractéristiques de la communication orale
- Connaître les facteurs de perturbation
- Adopter les comportements facilitateurs

## **L'accueil en face à face**

- Donner une bonne impression de soi
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication
- Détecter les signes pour prévenir les conflits
- Traiter la demande
- Expliquer pour informer
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Conclure et raccompagner un visiteur

## **L'accueil au téléphone**

- Connaître les avantages et inconvénients de l'outil téléphone
- Adopter le bon comportement et le vocabulaire téléphonique
- Connaître les règles de la communication téléphonique
- Se présenter
- Adopter une écoute active, questionner
- Laisser ou prendre un message téléphonique
- Reformuler pour valider
- Renseigner ou réorienter
- Conclure et prendre congé