

FORMATION CONTINUE

LES TECHNIQUES ESSENTIELLES DE L'ACCUEIL ET DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

2026

09/02/2026 -> 18/12/2026

Une formation courte et interactive pour maîtriser les fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique. Grâce à des mises en situation, les participants développent leurs compétences en communication verbale et non verbale, s'adaptent à différents publics et assurent un service de qualité.

LG VICTOR DURUY

33 BD DES INVALIDES
75007 PARIS

MÉTRO :
LIGNE 13 - SAINT-FRANÇOIS XAVIER
LIGNE 8 - ÉCOLE MILITAIRE

CONTACT

Dalila ABBAS
d.abbas@gretameteHOR.com
07 77 84 59 56

Taux de réussite : 100 %
Taux satisfaction : 100 %



Les techniques essentielles
de l'accueil et de la
communication
professionnelle

Tout se passe
COM' prévue !

@gretameteHORparis



LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Assurer un accueil physique et téléphonique performant en garantissant la qualité du service rendu grâce à une communication efficace et adaptée au public.

A l'issue de la formation, les apprenants sont capables de :

- Mettre en œuvre les étapes nécessaires pour assurer un accueil physique et/ou téléphonique efficace
- Développer et renforcer les techniques professionnelles pour gagner en aisance dans la mission de chargé d'accueil
- Adapter leur posture et leur communication face aux différentes situations, y compris les situations difficiles.



CONTENU DE LA FORMATION

JOUR 1 : Comprendre ses missions et les besoins des clients.

- Clarification de la mission de chargé d'accueil
- Les valeurs et l'image véhiculées par la structure
- Présentation des différents profils de clients
- Identification des besoins spécifiques de chaque profil
- Différences entre communication physique et téléphonique
- Points clés de l'accueil physique et de l'accueil téléphonique.

JOUR 2: Accueillir et orienter efficacement.

- Découverte de l'écoute active et de la communication non verbale
- Expressions et phrases clés pour l'accueil et la vente
- Techniques de questionnement et de reformulation
- Connaître les différents services proposés par la structure
- Réaliser un premier bilan des besoins du public
- Orienter le public vers le service adéquat.

LA FORMATION

- 162,00 euros/h : Tarif pour un groupe de 12 stagiaires maximum.
- 12 H (en centre)

ENSEIGNEMENTS

L'approche se veut avant tout interactive, expérientielle, pratique et centrée sur les besoins des salariés :

- Mises en situation concrètes
- Jeux de rôle
- Feedback personnalisés
- Etc



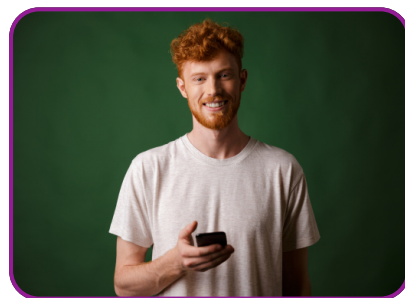
RECRUTEMENT ET CONDITIONS D'ACCÈS

Prérequis

Les prérequis en termes de maîtrise linguistique se situent au niveau A1 ou A2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

Les apprenants doivent être capables de :

- Comprendre et utiliser des expressions simples de la vie quotidienne
- Formuler des phrases de base et interagir dans des situations courantes avec des interlocuteurs qui parlent lentement et clairement
- Suivre des instructions basiques et de participer à des activités pratiques.



RECONNAISSANCE DES ACQUIS

Attestation de fin de formation

CONTACTEZ-NOUS !

[HTTPS://GRETAMETEHOR.COM/](https://gretametehor.com/)

ou scannez le QR CODE



GRETA-CFA METEHOR Paris

Nos parcours, votre réussite

Tous les titres et fonctions s'entendent aussi bien au féminin qu'au masculin.

Suivez-nous !

@gretametehorparis

