

# Un métier - hôtesse d'accueil



Durée conseillée

**2 jours** soit 14 heures

Tarif selon devis



[www.abisformation.fr](http://www.abisformation.fr)

## ACCUEIL

Véritable reflet de l'image de l'entreprise, l'hôtesse d'accueil est le premier interlocuteur : clients, fournisseurs, partenaires, etc. A ce titre, elle se doit de faire preuve d'un professionnalisme irréprochable en appliquant les meilleures techniques du métier.

Cette formation vous permettra d'acquérir l'organisation, l'aisance et les astuces relatives à l'accueil en entreprise.

### CONTENU

- Appliquer les bases d'une bonne communication
  - Maîtriser sa voix
    - Débit - Rythme
    - Intonation
    - Volume
  - Faire preuve de discrétion
  - Ecouter pour mieux répondre
  - Répondre aux objections
  - Etre positif en toute circonstance
  - Savoir ne pas exprimer ses opinions
- Maîtriser la gestion des appels téléphoniques
  - Réceptionner les appels téléphoniques
  - Transférer les appels
  - Prendre un message
  - Savoir faire patienter
  - Identifier le service recherché par l'interlocuteur
  - Reformuler les attentes
  - Proposer une solution
  - Prendre congé
- Accueillir les visiteurs
  - Disposer des outils indispensables
    - Le répertoire de l'entreprise, l'organigramme
    - Le carnet d'adresses extérieur à l'entreprise
  - Regard - Sourire - Mimiques - Silences
  - Adapter son accueil aux différentes situations
  - Contrôler son langage corporel
  - Soigner son apparence
    - Porter l'uniforme
    - Fabriquer sa propre « garde robe »
- S'adapter aux différents types d'interlocuteurs
  - Identifier les différentes typologies d'interlocuteurs et adapter son discours : l'impatient, l'agressif, le menaçant, l'humoriste, l'imprécis, le séducteur
- S'exprimer en anglais
  - Pouvoir renseigner sur un itinéraire
  - Réceptionner et émettre un appel téléphonique
  - Effectuer une réservation

### Références bibliographiques

**Adopter l'accueil-attitude**  
Sandrine Gelin et Khuê-Linh Truong  
Editions d'Organisation - 10/2008

**Mieux utiliser le téléphone**  
Sophie de Menthon  
Editions d'Organisation - 01/2010

### Format

Sur-mesure

Groupe de 12 stagiaires maximum

### Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- D'utiliser la voix comme outil de communication
- De réceptionner un appel selon un script téléphonique pré-défini
- D'accueillir physiquement un visiteur selon un protocole pré-défini
- D'accueillir en anglais

### Public

Hôtesse d'accueil, standardistes, secrétaires ou toute personnes ayant à accueillir une clientèle, en face à face ou au téléphone

### Pré-requis

Aucun

### Profil Intervenant

Formateur senior ou expert

- Plus de 10 ans d'expérience professionnelle
- De 5 à 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

### Pédagogie

- **Démarches** : déductive, inductive, dialectique
- **Méthodes** : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- **Formation-action**

### Evaluation et mesure des résultats

L'évaluation des acquis est effectuée à partir d'exercices auxquels le stagiaire participe (tests, questionnaires, jeux de rôle, mise en situation, etc.) et validés par le formateur. En complément, un questionnaire d'auto-évaluation et de satisfaction est réalisé à l'issue de la formation.

### Formations complémentaires

Professionaliser son accueil  
Assistante commerciale

### Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu