FICHE DESCRIPTIVE DE L'ACTION DE FORMATION EN PRÉSENTIEL

ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

EN INTER-ENTREPRISES / EN INTRA-ENTREPRISE / EN INDIVIDUEL ET SUR MESURE

DURÉE	PUBLIC VISÉ	PRÉ-REQUIS
1 jour soit 7 heures **LIEU** Région AURA **TARIF** En inter-entreprises : 500€ HT/j En intra & Sur mesure : Sur devis	Toute personne en situation d'accueillir du public en lieu d'accueil ou au téléphone Pour accès aux personnes en situation de handicap, nous consulter.	Savoir lire et écrire le français

OBJECTIF PROFESSIONNEL :

- Gérer en professionnel(le) les situations d'accueil

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ET ÉVALUABLES DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES :

- À l'issue de l'action de formation, les bénéficiaires seront capables de :
  - Accueillir le public de manière professionnelle
  - Développer la relation client
  - Valoriser l'image de la société

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

En amont de la contractualisation, un entretien téléphonique ou physique, ou en visioconférence avec Zoom ou Teams permet de :

- Analyser les besoins en formation du client
- Vérifier les prérequis
- Adapter, le cas échéant, l'action de formation aux profils/situations du/des bénéficiaires
- Identifier, le cas échéant, les situations de handicap et décider des adaptations nécessaires (durée, rythme, méthodes, supports pédagogiques…)
- Les dates/horaires sont déterminés d'un commun accord entre le Client et le Prestataire en amont de la contractualisation.
  Pour les inter-entreprises : voir planning du semestre en cours (disponible sur demande)
  Pour les intra-entreprise : l'action de formation peut débuter, selon les souhaits du Client, dans un délai de 2 semaines à 3 mois maximum.

SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION

Feuilles d'émargement co-signées par ½ journée par les bénéficiaires et l'intervenant.

MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

PEDAGOGIE MOBILISEE :

Tests de réflexion, exercices ludiques, vidéos, mises en situation, synthèse et apports du formateur, support de cours PDF.

MODALITES TECHNIQUES :

***Formation Inter ou intra dans nos locaux* :** salle climatisée équipée d'un paperboard et/ou d'un tableau blanc, d'un vidéoprojecteur, d'un ordinateur par personne et connexion internet (pour le passage des évaluations en ligne).

***Si intra chez le client* :** le client devra mettre à disposition de l'intervenant les locaux et équipements décrits ci-dessus (sauf si le client souhaite qu'ALGOTIS fournisse les équipements ; dans ce cas, la prestation sera facturée en sus).

***NB** : les ordinateurs restent optionnels. Dans ce cas, les évaluations se feront sur papier et non au format numérique.*

NOTRE EQUIPE D'INTERVENANTS

Nos formateurs internes :

- **Françoise** – Formatrice et responsable pédagogique (35 ans d'expérience en formation bureautique & PAO)
- **Alain** – Formateur et gérant de la société ALGOTIS (33 ans d'expérience en formation bureautique & technique)
- **Franck** – Formateur bureautique (29 ans d'expérience en formation bureautique)

Nos formateurs bénéficient d'un suivi de compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique.

Nos intervenants extérieurs :

- Ils ont tous une expertise pédagogique et technique reconnue dans leurs domaines de compétences (CV à disposition)

SANCTION DE LA FORMATION

Certificat de réalisation

CONTENU DE LA FORMATION

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL

Le parcours client : l'accueil étape essentielle du parcours client

Connaître son public, ses flux, ses besoins et ses attentes

Avoir un processus d'accueil adapté : environnement de travail, organisation de l'espace d'accueil, gestion des attentes

Formaliser la prise de contact et la collecte des informations

ACCUEIL ET EXPERIENCE CLIENT

Qu'est-ce qu'une expérience client réussie : respecter la promesse

La prise de contact : respecter le client, engager la relation efficacement, rassurer par l'écoute active

Les bonnes attitudes : empathie, écoute, formulation positive

Technique de communication : la reformulation, utiliser sa voix, le langage du corps

Gérer les publics difficiles

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Les spécificités de l'accueil téléphonique

Le déroulé de l'appel : prise d'appel, identification des besoins, gestion des attentes, clôturer l'appel efficacement

Les bonnes attitudes au téléphone et les mots « interdits »

MODALITES D'EVALUATION (AVANT, EN COURS ET À LA FIN DE LA PRESTATION)

- Entretien téléphonique ou en visioconférence avec Zoom ou Teams (retranscrit sur un formulaire de contact)
- Évaluations formatives tout au long de l'action de formation (exercices, manipulations, questions/réponses)
- Auto-évaluation de l'atteinte des objectifs opérationnels par le formateur
- Recueil des appréciations des bénéficiaires en fin de formation

INDICATEURS DE RESULTATS 2025 (POUR ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE – EN PRESENTIEL)

Niveau d'accomplissement :

- Nombre de bénéficiaires accueillis : 27

Niveau de performance :

- Note de satisfaction globale des bénéficiaires : 99.5% des bénéficiaires sont satisfaits ou très satisfaits.
  Seuls 0.5% ont exprimé une moindre satisfaction

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Conformément à la règlementation (Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), ALGOTIS peut proposer des aménagements (technique, organisationnel et/ou pédagogique) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap.
Pour plus d'information, veuillez consulter : https://www.algotis.fr/sitealgotis/referent-handicap/

CONTACT PEDAGOGIQUE, ADMINISTRATIF ET HANDICAP

Contact pédagogique : pour toute information / inscription : Mireille Égoux – mireille@algotis.fr – 04.73.24.91.67
Contact administratif et handicap : Sandy Rebelo – sandy@algotis.fr – 04.73.24.91.67