

Maîtriser l’art de l’accueil professionnel

Maîtriser l'art de l'accueil professionnel

Description : Cette formation dédiée à l'accueil physique et téléphonique vise à renforcer la qualité de l'accueil, véritable levier de valorisation de l'image de l'entreprise. Vous apprendrez à maîtriser les fondamentaux d'un accueil réussi, en développant une posture professionnelle, une communication efficace et une écoute active, en présentiel comme à distance.

Au-delà des techniques, elle met en lumière l'impact stratégique d'une première impression réussie et d'un échange bien mené avec les différents interlocuteurs. Ces éléments, souvent sous-estimés, influencent directement la satisfaction des clients, la réputation de l'entreprise et la fidélisation.

La formation favorise l'acquisition de compétences concrètes pour gérer avec sérénité l'ensemble des situations d'accueil, y compris les plus sensibles. Qu'il s'agisse d'optimiser vos pratiques existantes ou de structurer une démarche d'accueil plus performante, vous repartirez avec les outils nécessaires pour renforcer votre efficacité relationnelle au sein de l'organisation.

Le public concerné : : Entrepreneurs, dirigeants de PME et personnes en charge du recrutement qui souhaitent structurer ou améliorer leur processus de recrutement pour faire face à des difficultés d'embauche.

Les prérequis : Savoir utiliser les fonctions de base d'un ordinateur.
Avoir une idée de son activité ou de son projet professionnel.

Les objectifs :

- ✓ Valoriser l'image de l'entreprise par une qualité d'accueil irréprochable
- ✓ Maîtriser les techniques de communication adaptées à l'accueil physique et téléphonique
- ✓ Gérer efficacement les situations délicates lors de l'accueil

La durée : 7 heures (une journée), modulable sur demande jusqu'à 14 heures.

Le délai d'accès : 3 semaines à compter de la réception de la demande.

AZUR ACTION, 26 Avenue des Acacias, 06500 Menton - SIRET : 934 787 714 00013 - R.C.S de Nice
Société par actions simplifiée (Société à associé unique) au capital de 5 000,00 Euros.
Déclaration d'activité n° : 93061152406 enregistrée auprès du préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
(Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)
contact@azuraction.fr - 09 88 34 81 10– www.azuraction.fr

Le programme :

- ✓ Soigner l'accueil : renforcer l'image de l'entreprise auprès des clients et des partenaires.
- ✓ Adopter la bonne posture en face à face : créer un climat de confiance grâce à une attitude professionnelle et une communication adaptée.
- ✓ Maîtriser l'accueil téléphonique : transmettre efficacité et dynamisme pour garantir une expérience client fluide et positive.
- ✓ Gérer les situations délicates avec assurance : rester calme et professionnel, et transformer les tensions en opportunités de relation client.

L'accessibilité : Pour toute demande liée à une situation de handicap, contacter notre référente handicap, Céline Villain (contact@azuraction.fr – 09.88.34.8110), afin d'adapter les modalités pédagogiques et techniques. Cette référente est également notre interlocutrice pour la prévention et le traitement des violences sexistes et sexuelles, du harcèlement et des discriminations.

Les moyens pédagogiques et techniques :

- ✓ Formation en présentiel (distanciel possible sur demande, avec émargement électronique et suivi de la participation effective de chaque stagiaire).
- ✓ Méthode pédagogique adaptée en fonction des besoins et des stagiaires.
- ✓ L'intervenant utilisera son ordinateur et son vidéoprojecteur si besoin.
- ✓ Formation réalisable dans les locaux de l'entreprise ou dans des locaux à proximité de l'entreprise.

Notre engagement qualité : Chez AZUR ACTION, la qualité de nos formations est au cœur de notre engagement. Notre organisme est certifié Qualiopi (certification délivrée par Qualitia). La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivante : actions de formation. Nous faisons intervenir exclusivement un formateur qualifié, expert dans son domaine.

Les dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats :

- ✓ Feuille de présence.
- ✓ QCM en début et fin de formation pour mesurer les acquisitions.
- ✓ Mise en pratique, quiz, jeux, ateliers réflexifs et tout autre dispositif jugé pertinent peuvent être mis en place.

AZUR ACTION, 26 Avenue des Acacias, 06500 Menton - SIRET : 934 787 714 00013 - R.C.S de Nice
Société par actions simplifiée (Société à associé unique) au capital de 5 000,00 Euros.
Déclaration d'activité n° : 93061152406 enregistrée auprès du préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
(Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)
contact@azuraction.fr - 09 88 34 81 10– www.azuraction.fr

Nature de la formation : Formation non certifiante : elle ne délivre ni certification, ni diplôme. Un certificat de réalisation est remis à chaque stagiaire en fin de formation.
Ce format court et sur mesure nous permet d'adapter le contenu aux réalités de votre entreprise et de vous offrir des compétences immédiatement opérationnelles, dans le cadre de votre plan de développement des compétences.

Les tarifs :

- ✓ Formation individuelle ou pour 2 personnes : Tarifs sur demande – contactez-nous pour une offre personnalisée !
- ✓ 3 stagiaires : 339 € net par stagiaire (TVA non applicable, art. 261-4-4° a du CGI).
- ✓ Vous souhaitez former plus de 3 personnes ? Contactez-nous afin d'étudier ensemble des conditions adaptées à vos besoins !

Le financement : Cette formation peut être financée directement par votre entreprise, par votre OPCO (salariés) ou par votre fonds d'assurance formation (travailleurs non salariés), sous réserve d'accord de prise en charge. Elle n'est pas éligible au CPF.

Indicateurs qualité :

- ✓ Formation nouvelle, pas encore dispensée : aucune évaluation disponible à ce jour. Les indicateurs de résultats (satisfaction et recommandation) seront publiés après les premières sessions, avec leur mode de calcul.

Contactez-nous : contact@azuraction.fr – 09 88 34 81 10
Mise à jour : 21/10/2026

AZUR ACTION, 26 Avenue des Acacias, 06500 Menton - SIRET : 934 787 714 00013 - R.C.S de Nice
Société par actions simplifiée (Société à associé unique) au capital de 5 000,00 Euros.
Déclaration d'activité n° : 93061152406 enregistrée auprès du préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
(Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)
contact@azuraction.fr - 09 88 34 81 10– www.azuraction.fr