



BIEN ACCUEILLIR ET GERER LES SITUATIONS DELICATES (AU TELEPHONE ET EN FACE A FACE)

[Dernière mise à jour : février 2026]

Contexte

Réussir son accueil physique et téléphonique est essentiel pour garantir la qualité de service et la satisfaction du public (clients, usagers), valoriser l'image de l'entreprise, y compris dans les interactions difficiles qu'il faut savoir gérer efficacement.

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable **d'adopter les bonnes pratiques d'accueil (physique & téléphonique) et de gestion des situations délicates.**

Les points clés de la formation

- Entrer en relation et communiquer efficacement au téléphone et en face à face
- Prévenir et gérer les tensions (incivilité, agressivité...)
- Préserver son équilibre et son contrôle émotionnel face aux interactions difficiles

Public concerné

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant renforcer ses compétences en matière d'accueil physique et téléphonique.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active et interactive mixant concepts et méthodes, échanges, autodiagnostic, exercices pratiques, mises en situation.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression du participant tout au long de la formation au moyen des méthodes pédagogiques.

Le participant complète un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.



Modalités pratiques

Durée : 2 jours soit 14 heures.

Format : en présentiel en interentreprises dans nos locaux ou en intra-entreprise (lieu à définir).

Programmation : selon notre planification semestrielle pour une interentreprises ou à définir ensemble pour une intra-entreprise.

Modalités et délais d'accès

En interentreprises : la planification est accessible sur notre site Internet. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 2 semaines avant le début de la formation, dans la limite des places disponibles.

En intra-entreprise : notre organisme de formation s'engage à vous répondre sous 72 heures. Sauf cas particulier, le délai pour la mise en place d'une formation est habituellement de 2 mois.

Qualiopi

NEOPTIMA est **certifié QUALIOPi** au titre de la catégorie actions de formation.
Certificat Qualiopi N°21FOR00471.2

Accessibilité

Un ou des stagiaires sont en situation de handicap ?

Contactez Marie-Laure LAUTIER – Référente handicap – pour étudier les besoins en adaptation des moyens pédagogiques et/ou logistiques et la faisabilité de votre demande.

Tarifs

En interentreprises : 600 euros nets* par stagiaire.

En intra-entreprise : tarif sur demande (un devis personnalisé vous sera proposé après analyse de votre besoin).

* Honoraires exonérés de TVA en vertu de l'article 261 du Code Général des Impôts relatif à la formation professionnelle continue.

Contacts

Pour obtenir le programme détaillé, toute information complémentaire ou vous inscrire, contactez-nos formatrices Florence LAMY ou Marie-Laure LAUTIER :

- NeoptimaRH@neoptima.com
- 04.11.95.00.62