



Accueil physique et téléphonique

Objectif général :
Professionalisation

Niveau d'entrée :
VI - De la 6ème à la fin de la
3ème

Degré d'exigence :
Souhaité

• **Objectifs :**

- Identifier les enjeux de l'accueil au service de son établissement et des usagers
- Utiliser des méthodes et outils pour un accueil physique et téléphonique efficace et de qualité

• **Contenu :**

- Rôle et missions de l'agent d'accueil
- Se positionner par rapport à son établissement et sa mission
- L'image de marque et les valeurs du service public
- La relation téléphonique & gestion de l'accueil téléphonique
- Prendre et garder le contrôle de l'entretien
- Les avantages de l'accueil physique
- Gestion des situations difficiles
- Identification des situations spécifiques d'accueil

• **Pré-requis :**

Etre en situation de lecteur avec des capacités de compréhension avérées de la langue française à l'oral et à l'écrit

Modalités de recrutement (plusieurs réponses possibles) :

Sur concours Sur dossier Sur entretien Sur test

Validation :

Attestation d'acquis en formation

Validation de la certification : Sans objet

Niveau de sortie :

V - BEPC, CAP, BEP, BPA

Modalités d'organisation et public :

Parcours de formation :

Type de positionnement :
Pédagogique

Personnalisable :
Non

Type de parcours :
En groupe

Public visé :

Salariés d'entreprise, agents des collectivités en situation d'accueil
Autre public (préciser) :

Modalités pédagogiques :

Cours du jour

Durée : 24 heures

Nomenclature :

Formacode	NSF	ROME	Code CPF
35052	334 Accueil	Sans objet	Sans objet

Dispositifs/Mesures spécifiques :

Renseignements auprès du Conseiller en Formation Continue (CFC) :

Site de référence : Greta Centre Est

Téléphone :	Mail :	Adresse :
0594 35 11 68	gretace@ac-guyane.fr	GRETA CENTRE EST Service Général / DEFI BP 10722 – Avenue André Aron 97 307 Cayenne Cedex

Calendrier :

Nous consulter

GRETA, la formation tout au long de la vie

Greta Centre Est	Avenue André Aron BP17022 - 97307 Cayenne	Tél. : 0594 35 11 68
DéFI de Cayenne	76, Impasse Touloulous - 97300 Cayenne	Tél. : 0594 35 14 10
DéFI de St Georges de l'Oyapock	41, rue Alphonse Gueye – 97313 Saint-Georges de l'Oyapock	



gretace@ac-guyane.fr
defi.gretace@ac-guyane.fr