



Cycle Hôtesse-Standardiste

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/cycle-hotesse-standardiste>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
ASA77

 CATÉGORIE
Métiers de l'Accueil

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Assurer un accueil de qualité
- ✓ Optimiser sa performance au téléphone
- ✓ Valoriser activement l'image de son entreprise

POUR QUI ?

- ✓ Toute personne assurant la fonction d'hôt(esse) et de standardiste ou future hôt(esse)-standardiste
- ✓ Chargé(e) d'accueil



Programme détaillé

1 / Situer la fonction d'accueil

- Les nouvelles exigences des clients
- Le rôle du personnel d'accueil et ses missions
- Les aptitudes personnelles
- Les enjeux de l'accueil
- La notion de service
- L'accueil, vecteur d'image de l'entreprise

2 / Soigner l'image offerte au visiteur

- Donner une première bonne impression
- Prendre en charge les visiteurs :
 - les attitudes adaptées
 - les mots justes pour chaque circonstance
- Valoriser son capital image :
 - son style
 - son esthétique
- Veiller à la qualité de son espace de réception

3 / Réussir son accueil téléphonique

- Annoncer et valoriser sa société
- Prendre en compte l'expérience de l'interlocuteur : temps d'attente, serveur vocal, éventuel chatbot, ...

- Identifier avec tact et précision
- Utiliser les bons mots pour :
- mettre en attente
- reprendre l'appel
- transférer l'appel
- orienter
- Prendre un message précis et adapté aux besoins

4 / Faire face aux situations difficiles

- Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes
- Cadrer dès le départ les situations délicates :
- l'usage de la fermeté
- l'usage de la rigueur à l'accueil
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
- Canaliser les bavards, rassurer les inquiets

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 28 au 30 Oct. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@innov-maroc.com

 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

Document généré le 11/10/2026 — Réf : ASA77
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC