

Cycle Hôtesse-Standardiste

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

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
ASA77

CATÉGORIE
Métiers de l'Accueil

INNOV MAROC

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, ...

INNOV MAROC

- 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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

20 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 10 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

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 26/11/2026 — Réf : ASA77
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC