

Ref. VAC21

## L'accueil téléphonique au standard

### OBJECTIFS

- ▶ Permettre aux ouvriers(ères) d'ESAT/EA exerçant la fonction de standardiste, de développer leurs compétences dans l'accueil téléphonique (plus grande aisance et efficacité dans les échanges).
- ▶ Les aider à mieux comprendre ce qu'implique ce poste, véritable rôle de représentation de l'entreprise.

### PROGRAMME

- ▶ Connaître son établissement
  - organigramme
  - les différents services, postes, sites
  - les différents métiers, lieux d'affectation
  - l'environnement (localisation géographique, adresse des différents sites)
- ▶ La fonction de standardiste et ses différents rôles
  - rôles d'accueil, d'écoute, de transmission
  - rôles d'information, d'orientation, de représentation
- ▶ Les qualités essentielles à l'exercice de cette fonction
  - être très attentif, à l'écoute
  - être poli, respectueux
  - être précis, concis
  - savoir renseigner, orienter...
- ▶ La communication
  - le langage oral
    - . savoir utiliser le mot juste pour être bien compris
    - . savoir retransmettre l'information par écrit
    - . apprendre à formuler un message écrit
  - les outils à disposition : organiser son poste de travail
    - . papiers/crayons
    - . éphéméride/calendrier
    - . planning des réunions
    - . liste des numéros de téléphone
    - . annuaire
    - . livret d'accueil
    - . plan...
  - exercices et mises en situation (film).



**Méthode pédagogique** : Recueil des attentes. Etudes de cas, apports théoriques, méthodologiques, mises en situation, jeux de rôles  
Remise d'un support écrit. Evaluation des acquis en début et fin de stage.

**Personnes concernées / Prérequis** : Ouvriers d'ESAT/EA

**Animation** : Intervenant éducatif

**Nombre de participants** : 6 personnes maxi

**DPC** : nous consulter

**Durée** : 3 jours, soit 21 heures

## INTRA

Ce stage peut être organisé  
dans votre établissement  
avec un tarif groupe.



GERFI+ S.A.S. au capital de 250 000€  
SIRET 393 456 892 00024 - Code NAF 8559A - RCS La Rochelle



