

## Formation

### Accueillir le public et se préparer aux situations difficiles

<b>Durée de la formation :</b>	12 heures
<b>Date de la session :</b>	du 02/06/2025 au 03/06/2025
<b>Dates précises :</b>	2 et 3 juin 2025
<b>Horaires de la session :</b>	9h00 - 16h00
<b>Lieu :</b>	Univ. Bordeaux - Talence - Bâtiment A30 LABRI - Salle 75 au Rdc à droite
<b>Nombre de places maximum :</b>	15
<b>Formateur(s) :</b>	TFS LC - CHRISTELLE DANGLA
<b>Prérequis sur cette formation :</b>	Aucun
<b>Public ciblé :</b>	Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise.
<b>Public prioritaire :</b>	
<b>Date limite d'inscription :</b>	02/05/2025

---

#### Objectifs :

Assurer l'accueil et la communication au sein d'une structure.

Maîtriser les techniques d'accueil au standard et en face à face

- communiquer efficacement,
- gérer les priorités entre l'accueil téléphonique et l'accueil physique,
- apprendre à traiter les situations difficiles,
- donner une image de qualité.

#### Programme :

- La communication
- L'accueil téléphonique
- L'accueil physique
- La gestion d'une situation difficile

#### Pour tout renseignement complémentaire :

Chargé(e) de formation : <mailto:laure.franco@u-bordeaux.fr>  
Pôle AGRH - service développement des compétences

Retrouvez le détail des sessions proposées et inscrivez-vous sur [FormAction](#)  
et toutes les infos sur [l'intranet](#)