

Formation Accueillir le public et se préparer aux situations difficiles

Durée de la formation :	12 heures
Date de la session :	du 03/03/2026 au 04/03/2026
Dates précises :	
Horaires de la session :	9h00 - 16h00
Lieu :	Univ. Bordeaux - Talence - Bâtiment A30 LABRI - Salle 75 au Rdc à droite
Nombre de places maximum :	15
Formateur(s) :	TFS LC - CHRISTELLE DANGLA
Prérequis sur cette formation :	Aucun
Public ciblé :	Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'université.
Public prioritaire :	
Date limite d'inscription :	22/01/2026

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](#)