Formation
Accueillir le public et se préparer aux situations difficiles

Durée de la formation : 12 heures
Date de la session : du 11/02/2027 au 12/02/2027

Dates précises :
Horaires de la session : 9h00 - 16h00

Lieu : Univ. Bordeaux - Talence - Bât. A30 LABRI - Salle 75 au RdC

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 : 13/01/2027

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**

Date édition : 26/11/2026