

# Excellence en accueil : image professionnelle, communication et maîtrise des outils numériques

**Public visé et Pré requis de la formation :** Savoir lire, écrire et comprendre le français Maîtrise de base de l'environnement numérique recommandée

**Durée :** 7 jours

**Heures :** 36 h

**Prix :** 550 € / pers.

## Actions de formation

### OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :  
Accueillir et orienter un public en français et en langue étrangère (anglais / allemand)  
Adopter une posture professionnelle adaptée à la fonction d'accueil  
Utiliser les outils bureautiques et collaboratifs pour gérer les activités quotidiennes  
Communiquer efficacement à l'oral et valoriser son image professionnelle  
Gérer les situations de stress et s'adapter aux différents interlocuteurs

### SPÉCIALITÉ

Spécialités plurivalentes de la communication

### VALIDATION

Attestation de fin de formation  
Attestation de compétences acquises

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Modalités pédagogiques  
Apports théoriques et méthodologiques  
Exercices pratiques et mises en situation  
Jeux de rôle (accueil physique / téléphonique)  
Utilisation d'outils numériques (Office 365)  
Accompagnement individualisé  
Moyens pédagogiques  
Salle équipée (ordinateur, vidéoprojecteur)  
Accès à Microsoft 365 (Excel, Outlook, Teams)  
Supports pédagogiques remis aux stagiaires  
Études de cas et simulations professionnelles

### ÉVALUATION

Évaluation continue tout au long de la formation  
Mises en situation professionnelles  
Évaluation finale (simulation d'accueil + utilisation outils)

## Contenu pédagogique

? Module 1 : Communication en anglais – niveau débutant (15h) Bases de la communication professionnelle Accueil physique et téléphonique en anglais Se présenter et orienter un visiteur Vocabulaire professionnel lié à l'accueil? Module 2 : Allemand – niveau débutant (12h) Bases de la communication simple Accueil et orientation d'un public germanophone Expressions clés professionnelles? Module 3 : Outils bureautiques – Excel (4h) Prise en main d'Excel Saisie et organisation des données Création de tableaux simples? Module 4 : Communication digitale – Outlook & Teams (2h) Gestion des emails avec Outlook Organisation de réunions Collaboration avec Teams? Module 5 : Intelligence émotionnelle (30 min) Comprendre ses émotions Adapter sa communication Développer l'empathie? Module 6 : Personal branding (40 min) Soigner son image professionnelle Cohérence posture / discours Valorisation de son profil? Module 7 : Body language (45 min) Langage non verbal Posture et gestuelle en situation d'accueil Impact sur la relation client? Module 8 : Gestion du stress (30 min) Identifier les sources de stress Techniques simples de gestion Garder une posture professionnelle? Module 9 : Se présenter efficacement (40 min) Structurer sa présentation Pitch professionnel Mise en situation Points forts de la formation Approche 100% opérationnelle métier accueil Équilibre entre compétences techniques et comportementales Mise en situation concrète Acquisition de compétences directement mobilisables