ASSISTANT(E)

Hôte et hôtesse-standardiste : accueillir, filtrer et orienter avec justesse

À l'accueil tout arrive en même temps : un visiteur se présente pendant qu'une ligne sonne et qu'un collaborateur demande un renseignement. La qualité de l'échange se dégrade sans que personne ne l'ait décidé. Or c'est là que se forme la première impression que le visiteur gardera de l'entreprise. Deux jours pour professionnaliser la fonction : accueillir et orienter un visiteur, tenir un standard comportant plusieurs lignes, filtrer sans braquer, faire face aux situations tendues et aux consignes de sécurité. Les exercices se déroulent dans des conditions proches du poste avec des sollicitations simultanées.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 450 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Hôtes et hôtesses d'accueil standardistes et toute personne assurant l'accueil physique et téléphonique d'un site.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Accueillir un visiteur et l'orienter selon les règles du site
- Tenir un standard en gérant plusieurs appels simultanés
- Filtrer et qualifier une demande sans mettre l'interlocuteur en difficulté
- Réagir face à un visiteur mécontent ou insistant
- Appliquer les consignes de sécurité et de confidentialité du site

03 Programme détaillé

M1 La fonction accueil

- Premier contact et image de l'entreprise
- Situer l'accueil dans le parcours du visiteur et du client
- Repérer ce qui se joue dans les premières secondes
- Adapter sa posture son regard et sa tenue au contexte du site
- Connaître les informations que l'on peut ou non transmettre
- À retenir : La qualité perçue de l'accueil se joue avant même le premier mot échangé.

M2 Accueillir et orienter le visiteur

- Un parcours fluide de l'entrée au rendez-vous
- Conduire l'échange d'accueil de la prise en charge à l'orientation
- Gérer l'attente et informer sur les délais
- Traiter plusieurs visiteurs présents simultanément
- Appliquer les procédures d'enregistrement et de remise de badge
- Mise en situation : Accueil de trois visiteurs arrivant coup sur coup dont un se présente sans rendez-vous.

M3 Tenir le standard

- Plusieurs lignes et une seule voix
- Présenter l'entreprise et qualifier l'appel dès le décroché
- Mettre en attente et reprendre un appel sans perdre l'interlocuteur
- Transférer avec une annonce utile au destinataire
- Prendre un message exploitable et en assurer la transmission
- Cas pratique : Gestion d'une séquence d'appels avec mises en attente et transferts vers des interlocuteurs absents.

M4 Faire face aux situations difficiles

- Rester stable quand la pression monte
- Accueillir un mécontentement sans le prendre pour soi
- Tenir une consigne de filtrage face à l'insistance
- Gérer un visiteur agité ou une entrée non autorisée
- Appliquer les consignes de sécurité et donner l'alerte
- Mise en situation : Prise en charge d'un visiteur qui exige de rencontrer un dirigeant sans rendez-vous.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 450 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr