



Hôtesse-Standardiste

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/hotesse-standardiste>

🕒 DURÉE
2 jours (14h)

📌 RÉFÉRENCE
ASA31

📁 CATÉGORIE
**Efficacité
Professionnelle et
Gestion du Quotidien**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Acquérir davantage d'aisance dans la pratique de la fonction d'accueil physique et téléphonique
- ✓ Assurer un accueil de qualité
- ✓ Etre plus à l'aise face aux situations délicates
- ✓ Optimiser l'organisation de son poste de travail

👤 POUR QUI ?

- ✓ Toute personne assurant la double fonction d'hôtesse et de standardiste



Programme détaillé

1 / Se situer dans la fonction d'accueil

- Les nouvelles exigences des clients
- Le rôle du personnel d'accueil et ses missions
- Les aptitudes personnelles
- Les enjeux de l'accueil
- La notion de service
- L'accueil, vecteur d'image de l'entreprise

2 / Participer au développement de l'image de l'entreprise

- Réussir la première impression
- Prendre en charge les visiteurs :
 - les attitudes adaptées
 - les mots justes pour chaque circonstance
- Veiller à la qualité de son espace de réception

3 / Valoriser sa présentation physique en concordance avec son entreprise

- Placer sa voix, vecteur de qualité d'image
- Valoriser son "capital image" :
 - son style
 - son esthétique

4 / Etre à l'écoute du client : la mission prioritaire

- Comprendre les besoins et les attentes des clients
- Annoncer et valoriser sa société
- Identifier avec tact et précision
- Utiliser les bons mots pour :
 - mettre en attente
 - reprendre l'appel
 - transférer l'appel
 - orienter
- Prendre un message précis et adapté aux besoins

5 / S'affirmer dans des situations tendues

- Gérer les priorités entre le téléphone, les visiteurs et les demandes internes
- Cadrer dès le départ les situations délicates :
 - l'usage de la fermeté
 - l'usage de la rigueur à l'accueil
- Réagir face aux bavards, aux mécontents, aux agressifs
- Dire "non" tout en préservant une bonne relation avec son correspondant

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 03 au 04 Déc. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 24/10/2026 — Réf : ASA31
Maroc Performance — Tous droits réservés