



## Cycle Hôtesse-Standardiste

 DURÉE  
**3 jours (21h)**

 RÉFÉRENCE  
**ASA77**

 CATÉGORIE  
**Métiers de l'Accueil**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Assurer un accueil de qualité
- ✓ Optimiser sa performance au téléphone
- ✓ Valoriser activement l'image de son entreprise

### POUR QUI ?

- ✓ Toute personne assurant la fonction d'hôt(esse) et de standardiste ou future hôt(esse)-standardiste
- ✓ Chargé(e) d'accueil



## Programme détaillé

### 1/ Situer 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/ Soigner l'image offerte au visiteur

- Donner une première bonne impression
- Prendre en charge les visiteurs :
  - les attitudes adaptées
  - les mots justes pour chaque circonstance
- Valoriser son capital image :
  - son style
  - son esthétique
- Veiller à la qualité de son espace de réception

### 3/ Réussir son accueil téléphonique

- Annoncer et valoriser sa société
- Prendre en compte l'expérience de l'interlocuteur : temps d'attente, serveur vocal, éventuel chatbot, ...
- 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

#### 4/ Faire face aux situations difficiles

- 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
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
- Canaliser les bavards, rassurer les inquiets


### 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

 08 au 10 Jul. 2026

 Casablanca

 02 au 04 Sep. 2026



 28 au 30 Oct. 2026



 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](mailto:contact@maroc-performance.com)

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

▼  
Scannez pour accéder  
à la fiche en ligne

---

Document généré le 08/06/2026 — Réf : ASA77

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance