

obe a

DIMANCHE 14 DECEMBRE 2025

[www.obea.fr](http://www.obea.fr)

# Le Métier d'hôtesse standardiste

## OBJECTIFS

- Améliorer ses capacités à communiquer en situation d'accueil
- Savoir prendre du recul pour gérer les situations de tension et d'agressivité

## PUBLIC

Hôtesses d'accueil, standardistes

## **PROGRAMME**

### **1- Les métiers d'accueil du public**

- Les composantes de l'accueil
- Typologie des usagers et des interlocuteurs
- Accueil physique, accueil téléphonique
- Les attentes des usagers en fonction des services

### **2- Communiquer en situation d'accueil**

- Attitudes d'accueil
- Communication verbale et non verbale
- Savoir s'adapter à son interlocuteur
- Ecoute active et reformulation
- Identifier ses points forts et ses points faibles en tant que communiquant

### **3- Gérer les situations difficiles**

- Maîtrise de soi et empathie
- Identifier des personnes ressources
- Gérer l'agressivité et l'insatisfaction
- Trouver une solution positive aux situations de tension

### **4- Hôtesse standardiste au cœur de la relation avec les usagers**

- Connaissance de l'organisation interne
- Savoir trouver un interlocuteur
- Faire remonter une insatisfaction
- Mettre en oeuvre une démarche qualité de l'accueil

## **TOUTES LES SESSIONS**