



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE</b>	<b>5</b>
CHAPITRE 1   TECHNIQUES D'ACCUEIL EN FACE À FACE	9
CHAPITRE 2   TRAITEMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES	17
CHAPITRE 3   OUTILS DE COMMUNICATION SYNCHRONE	27
CHAPITRE 4   STRATÉGIES DE FILTRAGE DES COMMUNICATIONS	37
CHAPITRE 5   TRANSMISSION D'INFORMATIONS FIABLES	45
CHAPITRE 6   ADAPTATION DU LANGAGE À L'INTERLOCUTEUR	53
CHAPITRE 7   GESTION DE L'ACCUEIL MULTISUPPORT	61
CHAPITRE 8   CONFIDENTIALITÉ DANS LES ÉCHANGES ORAUX	71
CHAPITRE 9   L'ÉCOUTE ACTIVE ET LA REFORMULATION	77
CHAPITRE 10   GESTION DES SITUATIONS DÉLICATES	85
CHAPITRE 11   ORGANISATION DE L'ACCUEIL PHYSIQUE	91
CHAPITRE 12   PRISE DE NOTES ET TRANSMISSION ORALE	99
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE</b>	<b>107</b>