



## OBJECTIFS

- Accueillir et renseigner le public avec professionnalisme
- Réussir tout accueil quel que soit l'interlocuteur, ou l'heure de la journée
- Rester maître de sa communication, en toute circonstance



## PROFILS

Responsables d'accueil, personnels chargés d'accueil



## PRÉREQUIS

Aucun



## DURÉE

2 jours soit 14 heures



## COMPÉTENCES VISÉES

- Capacité à savoir bien accueillir en toute circonstance



## LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

- Savoir communiquer en tant que professionnel en situation d'accueil
- Connaître toutes les astuces pour faire face aux situations d'accueil délicates
- Entraînement sur les situations difficiles



## PÉDAGOGIE

Moyens pédagogiques de type interactif sur mode participatif :

- Apports théoriques et/ou méthodologiques
- Analyse de pratiques
- Jeux de rôle
- Accompagnement intersession et jusqu'à 3 mois après la formation



## ÉVALUATION

- Pendant la session : sous forme de cas concrets et de mises en situation
- Appréciation pédagogique de fin de session : QCM de mesure de satisfaction des participants
- Remise d'une attestation individuelle de formation

# RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

## QU'EST-CE QUE QU'UN ACCUEIL RÉUSSI ?

L'importance des premiers instants

Le processus d'accueil physique et téléphonique : une attitude neutre, bienveillante et efficace envers tout interlocuteur

Prendre en compte le genre : femme - homme

Prendre en compte les attentes des clients et visiteurs

## TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION

L'écoute active, le questionnement, la reformulation

La voix, le ton de la voix et le niveau de langage utilisé

Savoir-faire patienter, renseigner et orienter

## POSITIVER L'IMAGE DE LA STRUCTURE

Détenir les informations nécessaires pour un bon contact de premier niveau

Exactitude dans les renseignements fournis

Disponibilité dans l'attitude physique

## LES ACCUEILS DIFFICILES

Attitudes à adopter dans les situations délicates :

- ✓ Que faire en cas de forte affluence ?
- ✓ Comment accueillir les personnes en difficulté ou dépendantes ?
- ✓ Comment surmonter les barrières de la langue, de l'âge, du handicap ?
- ✓ Savoir faire face à un usager mécontent, agressif
- ✓ Savoir faire face à un usager trop bavard, ou confus dans sa demande

## ENTRAÎNEMENT SUR CES DIFFÉRENTES ÉTAPES ET SITUATIONS D'ACCUEIL