

RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



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

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