

**Durée :** 2 jours.

**Public :**

Toute personne dont la fonction est d'accueillir du public. Dernière MAJ : Avril 2024

**Objectifs :**

Prendre conscience de la valeur stratégique de l'accueil pour le professionnaliser. Être plus à l'aise dans la communication et donner une image positive de son entreprise et de son service.

**Pré-requis :**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

**Méthodes :**

Alternance entre exposés théoriques et pratiques, mini-sketches, jeux pédagogiques, mise en situation sous la forme de simulations, exercices et auto diagnostics.

**Évaluation :**

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

## Comprendre les principes de la communication et de l'accueil

Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur

Hiérarchiser les trois canaux communication : le verbal, le para-verbal et non-verbal

La fonction accueil : le sourire, la concentration, la courtoisie, la personnalisation

Utiliser tout son potentiel verbal : articulation, rythme, placement de la voix

## Savoir-faire et savoir-être dans la relation d'accueil

Etablir et maintenir un bon rapport grâce à la communication non verbale

Maîtriser l'écoute, le questionnement et la reformulation

Comprendre l'impact d'une formulation positive

Cerner l'importance d'un vocabulaire approprié

Transmettre un message clair, accessible et simple

## Gérer l'accueil

Les différents accueils : les différents types d'accueil, les mots d'accueil

Les clients : les différents types de clients

Écouter en valorisant, expliquer pour informer

Maîtriser le temps

Recadrer un entretien en restant courtois

Faire face aux situations délicates

Anticiper les conflits pour les éviter

Maîtriser l'agressivité, l'impolitesse, l'impatience

Rassurer et s'assurer qu'on a été compris

Conclure et raccompagner un visiteur

## Accueillir et s'adapter à des interlocuteurs agressifs, inquiets, mécontents, impatientes, bavards...

Gérer ses émotions et en faire ses alliées

S'affirmer

Reconnaître et poser ses limites

Savoir dire non

Se faire respecter et respecter son interlocuteur

**Modalités d'accès :** Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

**Délais d'accès :** Nous contacter.

**Accessibilité aux personnes handicapées :** Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicapés nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.