

Maîtriser l'accueil des clients et usagers est un objectif clé pour les entreprises. Cette formation permet d'acquérir le savoir-être indispensable pour réussir un accueil de qualité.

OBJECTIFS GENERAUX

- Comprendre les enjeux de l'accueil
- Maîtriser les différentes étapes de l'accueil.
- Développer son savoir-être en situation d'accueil.
- Gérer les situations difficiles.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET CONTENU DE LA FORMATION

A la fin de la formation, les apprenants seront capables de :

- Prendre conscience des enjeux de l'accueil, des attentes des clients.
 - Les enjeux de l'accueil pour l'entreprise, le personnel et les clients.
 - Repérer les conditions d'un accueil physique réussi.
- Réussir le premier contact.
 - La règle des 20 premières secondes
 - Les conditions d'un 1^{er} contact réussi.
- Développer ses aptitudes à la communication non verbale.
 - L'échelle de Mérhavian et les éléments de la communication non verbale et paraverbale.
- Maîtriser l'écoute active et la reformulation.
 - Les éléments permettant l'écoute active
 - Le questionnement.
 - La reformulation
- Savoir utiliser une technique de résolution de problème.
 - La méthode E.R.I.C pour solutionner un problème.
- Adopter un langage efficace, en présentiel comme au téléphone.
 - Les mots à utiliser et les mots à bannir.
- Savoir gérer les situations difficiles.
 - Gérer les situations d'attente, d'agressivité et de frustration
- Recadrer un entretien en restant courtois.
 - La technique du recadrage.
- Donner et recevoir des signes de reconnaissance.
 - Les différents signes de reconnaissance.
 - Savoir donner et recevoir un signe de reconnaissance.
- Maîtriser l'accueil téléphonique.
 - Les éléments d'un bon accueil téléphonique.
- Créer un plan d'action personnalisé.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Documents de pré-communication.
- Jeux de rôles.
- Exercices en sous-groupe.
- Apports théoriques.
- Remise d'un guide au participant.

ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

- Le formateur est un professionnel de l'animation et de la pédagogie pour adulte. Il est un expert aguerri sur le sujet de cette formation.

MODALITES

- Pas de pré-requis. De 3 à 12 personnes
- 2 jours : lundi 25 mars et mardi 26 mars 2019.
- Lieu : Saint Maur à la Madeleine.
- Prix : 475 euros HT/jour.
20 % de réduction sur le 2^{ème} inscrit.
30 % sur le 3^{ème} inscrit.

SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Phase permettant de mesurer l'assimilation des acquis à chaque fin de séquence.
- Feuille d'émargement signées par ½ journée.
- Evaluation de fin de stage par l'apprenant.

APPRECIATIONS SESSION MAI 2018

Meriem K.

« Excellente formation. Programme complet et enrichissant ».

Perrine V.

« Le programme a été respecté et était cohérent et compréhensif. J'ai particulièrement apprécié la gestion de l'agressivité, les jeux de rôles et la terminologie à utiliser ».