



## ADOPTER L'ACCUEIL ATTITUDE

« Maîtriser l'accueil physique et téléphonique »



**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.**

### MODALITES

- Pas de pré-requis
- 12 personnes maximum
- 2 jours/14 heures
- Lieu : Sur site client
- Délai d'accès : 2 mois
- Pour inscription nous contacter

### TARIF

- 1190 euros HT/jour adaptable selon le volume

### MOYEN PEDAGOGIQUE

- Présentiel
- Exercice de respiration, d'ancrage, de relaxation.
- Jeux de rôles
- Exercices en sous-groupe
- Apports théoriques, tests
- Remise d'un guide

### ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

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

### SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Feuilles d'évaluations signées par ½ journée.
- Evaluation de fin de stage par l'apprenant

### INDICATEUR DE RESULTAT

- En 2020, 100 % des participants ont obtenu une note supérieure à 16/20 au test d'évaluation des acquis de fin de formation.

### ACCESSIBILITE

- Les personnes atteintes d'un handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les enjeux de l'accueil
- Maîtriser les différentes étapes de l'accueil.
- Développer son savoir-être en situation d'accueil.
- Gérer les situations difficiles et recadrer un entretien.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET CONTENU DE LA FORMATION

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

#### Identifier les 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<sup>er</sup> contact réussi.

#### Développer ses aptitudes à la communication non verbale.

- L'échelle de Méharian 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.

#### Faire un plan d'action personnalisé.

Identifier ses axes de progrès et faire un plan d'action personnalisé.

**Cette formation peut être adaptée aux besoins et spécificités de chaque client.**