

# Améliorer sa qualité d'accueil



## OBJECTIFS

- Acquérir des comportements d'accueil physique et téléphonique professionnels
- Identifier un interlocuteur qui devient difficile et appréhender ses motivations afin d'y faire face
- Appliquer les attitudes adaptées à chaque situation pour apporter une image positive de son accueil



## PROGRAMME

### Valoriser l'image de l'accueil et professionnaliser ses communications

L'importance des premières secondes de l'accueil : le non-verbal (attitudes, gestes, regard, sourire, voix), la tenue vestimentaire

Les techniques de base de la communication : le questionnement, la découverte des besoins ; l'écoute active, la reformulation

Le langage positif

### Savoir accueillir efficacement au téléphone

La permanence de la qualité de l'accueil au téléphone : répondre rapidement, savoir se présenter, ne pas laisser en attente

La relation téléphonique, savoir parler : la voix, le langage, le sourire, la reformulation, synthèse

Le traitement de l'appel : la transmission des informations, le savoir faire patienter, la prise de message

### Performer la « prise en charge »

Les explications en termes de solution : renseigner, conseiller, proposer, traiter, orienter vers d'autres structures d'accueil

### Faire face aux situations difficiles

Les attitudes facilitantes face aux interlocuteurs « difficiles » : apprivoiser le stress, privilégier l'écoute, s'affirmer sans infirmer l'autre personne, assumer les limites de son rôle, gérer ses émotions





Accessible aux personnes  
en situation de handicap  
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05

#### **PUBLIC – PREREQUIS**

Hôte(sse) d'accueil  
Toute personne en contact avec la clientèle

#### **PEDAGOGIE**

Méthode participative basée sur des échanges  
d'expérience et de vécu professionnel des  
stagiaires  
Entraînement aux situations d'accueil  
physique/téléphonique  
Exposés, apports théoriques et  
méthodologiques

#### **MOYENS ET OUTILS**

Jeux de communication  
Etude de cas - Fiche type  
Scénario pour jeux de rôles  
Utilisation de la vidéo

#### **MODALITES D'EVALUATION**

Positionnement pré et post formation par le  
formateur  
Bilan oral de fin de formation  
Appréciation des acquis sur l'attestation de  
formation  
Grille d'évaluation individuelle de fin de  
formation

#### **DUREE**

Nous consulter

#### **DATE**

Nous consulter

#### **PRIX**

Nous consulter



## **CONTACT**

### **NATHALIE PRIN**

16 Place Saint Cyran  
36 000 Châteauroux  
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00  
fpc@indre.cci.fr  
[www.campus-centre.fr](http://www.campus-centre.fr)

Siret : 183 600 014 000 17  
N° d'activité formation : 2436P000136

