

Objectifs de la formation

- Optimiser ses techniques.
- Professionnaliser sa pratique.
- Favoriser la prise de recul dans l'interface personnelle et professionnelle.

CONTENU ET DÉROULEMENT

4 étapes

Composantes de l'accueil

Appréhender les enjeux d'une situation d'accueil, le concept de la communication, l'évolution du besoin du public. Analyser les situations.

Accueil physique et téléphonique

Connaître les principes généraux : types d'accueil possibles. Identifier son rôle dans la relation accueil / public, les spécificités selon le « mode » d'accueil (physique ou téléphonique).

Techniques d'entretien et de communication

Connaître et utiliser les techniques d'accueil : décoder la demande (écoute active, reformulation), les attitudes facilitatrices, la communication verbale et non-verbale, la prise en charge de l'interlocuteur.

Traitement des situations difficiles

Connaître les mécanismes d'agressivité, prendre en compte sa propre gestion émotionnelle. Mettre en action une méthode de traitement des situations difficiles : interlocuteur agressif, mécontent, confus.

Cette formation reposant sur un mix de « connaissances acquises - problématiques rencontrées - apprentissage et entraînement pratique », permettra à chaque participant de s'approprier ou développer sa pratique de l'accueil.

Public

Toute personne assurant une fonction d'accueil physique et téléphonique.

Outils pédagogiques

- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé à chaque participant.
- Passation et débriefing du test « styles de communication ».
- Jeux de rôles, simulations audio / vidéo.
- Echanges entre les participants / Feed-back.
- Ateliers d'appropriation (binôme / trinôme).
- Plan d'action personnalisé : axe de progrès et objectifs gradués dans le temps

Évaluation

- **À la fin de la session** : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.
- **Dans le temps** : disponibilité téléphonique du formateur. Reprise de contact à 3 ou 6 mois par le biais d'une fiche d'évaluation.

Modalités d'organisation

- **Lieux** : Marseille / Lyon et en entreprise sur commande.
- **Durée** : 14 h soit 2 jours.

Nos coordonnées

FRAISSINET & Associés

3, Place Danton – 69003 LYON
 ☎ 04 37 48 08 83 📠 04 78 71 75 68
 Mail : lyon@fraissinetetassocies.fr

54 Allée Turcat Méry – 13008 MARSEILLE
 ☎ 04 96 10 04 10 📠 04 91 53 07 06
 Mail : marseille@fraissinetetassocies.fr

www.fraissinetetassocies.fr

Retrouvez-nous également sur :   