

## 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](mailto:lyon@fraissinetetassocies.fr)

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

[www.fraissinetetassocies.fr](http://www.fraissinetetassocies.fr)

Retrouvez-nous également sur :   