

Programme de Formation

EFF18 - Les techniques d'accueil physique



Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : À distance

Prochaine session : *début*
fin

Contenu pédagogique



Public visé

Toute personne en contact des usagers et participant à leur accueil



Objectifs pédagogiques

Connaître les règles essentielles de l'accueil physique et téléphonique

Acquérir un comportement d'accueil

Apprendre à orienter et à répondre aux attentes des usagers

Gérer l'insatisfaction et prévenir les situations de conflit



Description

Autodiagnostic

L'accueil : c'est quoi ?

- Déterminer les clés d'un accueil de qualité
- Transmettre l'image de marque de son organisation à travers l'accueil
- Cerner les attentes et besoins de l'utilisateur

Pourquoi accueillir c'est avant tout savoir communiquer ?

- Les différents paramètres
 - Développer les bons outils pour comprendre et être compris
 - Le sourire, le ton, le débit, la voix : l'importance du phrasé
 - L'écoute active et réceptive
- La mise en phrase
 - Le temps



- Le choix des mots, la syntaxe...
- La préparation de l'accueil
- Les distinctions entre accueil physique et téléphonique

Mise en pratique : accueillir est une question de techniques

Accueillir en face à face

- L'accueil : le premier pas vers la vente
- Les paramètres d'un accueil efficace
- Utiliser la technique des 4 fois 20
- Faire patienter l'utilisateur... sans lui donner l'impression d'abandon !
- Prendre congé

Entraînement à accueillir un usager

Gérer une situation conflictuelle

- La psychologie d'un usager en colère ou agressif
- Les bases de l'analyse transactionnelle
- Le questionnement
- La reformulation de synthèse
- Le choix de la bonne solution
- Les techniques de négociation
- Les grands principes de la gestion de conflit
- Prendre du recul par rapport à une situation
- Savoir positiver
- Exister sans s'imposer

Cas pratiques : les participants devront gérer l'accueil de personnalités difficiles ou agressives et adopter la bonne posture et le bon discours.

Debriefing ensemble



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

La formation reposera sur l'alternance d'apports théoriques et de mise en situations tirées du vécu des apprenants.



Moyens et supports pédagogiques

Le support remis aux participants contiendra les points de vigilance, les liens vers diverses ressources documentaires et les cas pratiques.



Modalités d'évaluation et de suivi

QCM de début et de fin de formation

Mise en situation et cas pratiques

Tour de table

Evaluation à chaud