

Accueil du public

Référence : RESCO551

Durée : 2 jours

Certification : Aucune

CONNAISSANCES PREALABLES

- Aucunes.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Tous professionnels assurant une fonction d'accueil.

OBJECTIFS

- Valoriser l'image de l'entreprise à travers un accueil de qualité.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Accueil

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

La notion de l'accueil

- Les enjeux de l'accueil
- L'accueil physique
- La stratégie de l'accueil
- La professionnalisation de l'accueil
- Les métiers de l'accueil

Image et valorisation de soi

- Soigner et adapter son image
- Gérer son poste de travail

La communication professionnelle

- Qu'est-ce que la communication professionnelle ?
- Les différents registres de langage
- Les mots de bienvenue
- Les formules de courtoisie
- L'écoute active et les techniques de reformulation
- La typologie de clientèle
- Repérer et s'adapter aux codes de l'interlocuteur

Traiter les demandes

- Orienter les visiteurs ou interlocuteurs de l'entreprise
- Expliquer pour informer
- Prendre et restituer les messages
- La gestion des flux de personnes

Réagir aux situations difficiles

- Répondre à un interlocuteur mécontent
- Gérer les situations de conflits entre deux interlocuteurs
- Gérer son stress, ses colères, sa timidité

Mesurer ses actions

- Conception de tableaux de bord opérationnels
- Analyse des actions menées

