

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

Les composantes de l'accueil

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

L'accueil physique et téléphonique :

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

Les techniques d'entretien et de communication

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.

Le traitement des situations difficiles

Les mécanismes d'agressivité, prendre en compte sa propre gestion émotionnelle, 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 mieux gérer l'appropriation ou le développement de sa pratique d'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 de tests de communication.
- Jeux de rôle et simulations audio/vidéo.
- Traitement des attentes par des mises en situation via le questionnaire préalable.
- Echanges de pratiques professionnelles.
- Autodiagnostic (forces/faiblesses).
- Ateliers d'appropriation (binôme/trinôme).
- Plan d'actions personnalisé : axe de progrès et objectifs gradués dans le temps.

Evaluation :

- **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 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.
- **Honoraires par personne et par session** : 460 € HT ou Net de Taxes.

Nos coordonnées :

FRAISSINET & Associés

Référence de la formation : FA/APT/09

Mail : contact@fraissinet.fr

Lyon : 3, Place Danton - 69003

☎ 04 37 48 08 83 📠 04 78 71 75 68

Marseille : 54 Allée Turcat Méry - 13008

☎ 04 96 10 04 10 📠 04 91 53 07 06

www.fraissinet.fr