

L'ACCUEIL DE QUALITÉ

OBJECTIFS

- Prendre conscience des enjeux de l'accueil
- Être capable de réussir une première impression agréable
- Savoir prendre en charge le public
- Savoir gérer les situations délicates

DURÉE

2 jours de 7 heures, consécutifs ou non.

PRÉREQUIS

Avoir le sens du contact

ÉVALUATION

- A chaud et à froid
- Attestation de fin de stage

PUBLIC

Toute personne, nouvelle ou non dans cette fonction, qui souhaite s'approprier avec plus de bien être une démarche d'accueil efficace et attrayante pour le public.

PROGRAMME

- Les enjeux de l'accueil :
 - ✘ Mesurer l'impact de l'accueil
 - ✘ Identifier le service attendu
- Réussir la première impression :
 - ✘ Avoir une communication adaptée
 - ✘ Connaître les mots de l'accueil
 - ✘ Avoir un comportement et des attitudes de circonstance
 - ✘ Avoir le sens du service
 - ✘ Avoir confiance en soi
 - ✘ Maîtriser ses émotions
- Prendre en charge le public :
 - ✘ Les étapes de l'accueil
 - ✘ La compréhension de la demande, répondre et prendre congés
 - ✘ Prendre un message
 - ✘ Mettre en attente
 - ✘ Gérer simultanément le face à face et le téléphone
- Gérer des situations délicates :
 - ✘ Prendre en charge les plaintes
 - ✘ Contenir avec tact l'agressivité de certains visiteurs
 - ✘ Annoncer une mauvaise nouvelle

MODALITÉS D'INTERVENTION POSSIBLES

- Exposés avec diaporama
- Réflexions collectives et individuelles
- Pratique possible de l'improvisation théâtrale en fonction du rythme d'évolution des participants
- Jeux de rôle et analyses
- Usage de la vidéo possible en fonction du rythme d'évolution du groupe
- Etudes de cas et exercices

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation très concrète grâce aux jeux de rôle
- Une approche qui permet de prendre réellement conscience de l'importance de cette fonction.