

# Accueil et contact avec le public

Initiation

<b>Objectifs :</b>	
Sensibiliser aux enjeux de la qualité de l'accueil. Renforcer la qualité relationnelle de l'accueil physique et téléphonique. Adopter un comportement adapté et des techniques ajustées.	
<b>PUBLIC</b>	Toute personne désirant réaliser un accueil téléphonique efficace
<b>PRE REQUIS</b>	Aucun
<b>ORGANISATION</b>	Durée : 2 Jours (14h) Matériel : Un support de cours + 1 PC Nombre de Stagiaires : Minimum : 1 personne et Maximum : 6 personnes
<b>FORMATEUR</b>	Formateur ayant une expérience confirmée de la pédagogie et spécialiste du développement personnel et du management.
<b>PEDAGOGIE</b>	Pré-évaluation des besoins. Entretiens individuels et/ou collectifs. Mise en situation Apports théoriques et exercices pratiques permettent d'approfondir les connaissances de base. Réalisation lorsque le temps le permet des créations de projets personnels. Evaluation de stage à chaud. Evaluation des acquis (QCM ou mise en situation ou exercice test d'application). Attestation de stage. Evaluation de stage à froid.
<b>MODULE SUIVANT</b>	
<b>HANDICAP</b>	En cas de situation de handicap, contactez-nous pour connaître l'accessibilité à la formation en fonction de nos partenaires handicaps

PROGRAMME	
Présentation du contexte et des spécificités du métier	Utiliser un langage efficace
Détermination d'objectifs	La reformulation Le questionnement Le vocabulaire
Comprendre les principes de communication et de l'accueil	Accueillir dans une relation de qualité et de service
Emetteur et récepteur Verbal, para verbal et non verbal La perception et les 3 traitements de l'information : sélection, distorsion et généralisation Spécificités de l'accueil physique et téléphonique Pratiquer les techniques adaptées (accueil physique et téléphonique) L'écoute active	Recevoir bien et le plus rapidement possible Gérer les situations difficiles, les conflits et l'agressivité
Identifier son visiteur et adapter son accueil La voix Les attitudes et comportements à adopter pour être un professionnel de l'accueil	Réussir l'accueil dans le respect de la « charte » Respecter les conditions nécessaires pour bien tenir son rôle Agir dans le respect des valeurs de la structure Respecter les engagements face aux usagers