

ACCUEILLIR PROFESSIONNELLEMENT

OBJECTIFS

- ✓ Etre capable d'accueillir le client avec une démarche qualité
- ✓ Comprendre la demande et la satisfaire
- ✓ Comprendre les modes de vie et faciliter la relation avec des publics différents
- ✓ Valoriser l'image de marque de l'établissement
- ✓ Mieux gérer son stress en situation d'accueil

PROGRAMME

- **Partie 1 : LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION**
 - ✓ Communication verbale et non-verbale
 - ✓ Le feedback, la rétroaction dans la communication
 - ✓ Codes, représentations, processus, enjeux
 - ✓ Les différentes étapes de l'accueil physique et téléphonique : prise de contact, prise en charge, prise de congé
- **Partie 2 : L'ATTITUDE GLOBALE POUR UN ACCUEIL REUSSI**
 - ✓ L'écoute active et l'empathie
 - ✓ L'attitude mentale : l'assertivité
 - ✓ La présentation physique, postures physiques, tenue vestimentaire, hygiène
- **Partie 3 : LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES**
 - ✓ En face à face, au téléphone, les files d'attente
 - ✓ Gérer les réclamations et les clients difficiles
 - ✓ Des objectifs pour gérer les conflits en situation professionnelle

ORGANISATION ET METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance de contenus théoriques, de mises en situation, d'échanges et d'analyses des pratiques

CIBLE	DUREE	EFFECTIF	SANCTION
Professionnels intervenant dans les métiers de l'accueil ou de la vente, désirant se former ou se perfectionner à une démarche qualité.	21 heures soit 3 jours	10 participants max par session	Attestation de suivi