

## Formation développer la relation d'accueil

### OBJECTIF

#### Permettre aux personnes de la fonction accueil de :

- Prendre conscience de l'importance de la mission accueil des publics
- Développer l'harmonisation des pratiques d'accueil
- Adopter un comportement d'accueil,
- Connaître les mécanismes de la communication « relation client »
- Acquérir des techniques d'une communication de qualité
- Repérer et transmettre l'information utile,
- Savoir utiliser le téléphone pour informer,
- Savoir écouter et renseigner.
- Savoir adapter son mode de communication aux situations et aux interlocuteurs

### CONTENU

#### **Les principes de base de la communication, connaissance de soi, connaissance de l'autre**

- L'accueil physique et l'accueil téléphonique : Quelle place ? Quel rôle ?
- Identification des différentes situations d'accueil physique et téléphonique
- Comment je me perçois en tant qu'accueillant?
- Comment je perçois la personne accueillie ?
- Etude et analyse des accueils réalisés.

#### **Accueillir le public**

- Sensibilisation à la communication relationnelle
- L'accueil : première image de l'entreprise
- importance de la qualité de l'accueil
- La «mission d'accueil» : donner du sens.



#### **Développer une attitude positive et l'écoute active dans sa fonction**

- Importance du non verbal et de l'écoute active dans sa relation avec le public : des attitudes adaptées
- Mobilisation de ses ressources pour développer la qualité de l'accueil physique et téléphonique.

#### **Repérer et transmettre l'information utile**

- Trouver et s'approprier les informations nécessaires auprès des services et/ou personnes ressources
- S'adapter aux demandes des interlocuteurs internes et travailler en bonne synchronisation avec eux

#### **Bien accueillir physiquement**

- Une attitude accueillante et un accueil personnalisé
- Identifier les différentes typologies d'interlocuteurs
- Savoir faire patienter son interlocuteur
- Une information claire, précise pour guider et rassurer la personne accueillie (les techniques du langage)

#### **Gérer les situations délicates / difficiles**

- Le respect des règles de confidentialités
- Prise en compte des besoins de la personne accueillie
- Prise en charge de l'interlocuteur

#### **Le ton, les formulations et les attitudes constructives dans les relations**

- Appropriation des formulations positives : au-delà de les connaître les pratiquer aux moments opportuns
- Mise en phase ton de la voix/formulations
- Développement d'attitudes positives (mentales et physiques) dans la relation aux interlocuteurs internes et externes

Durée : 2 jours (14 heures)