



SOIGNEZ L'ACCUEIL AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE « IN SITU »

Programme

SOIGNEZ L'ACCUEIL DANS VOTRE
ADMINISTRATION ou ENTREPRISE

La formation proposée est une formation « in situ », sur le lieu de travail des stagiaires.

Elle est organisée de façon à permettre aux participants d'expérimenter les différentes situations d'accueil, d'en faire l'analyse et le dépassement des difficultés rencontrées.

Cas de figures, mises en situation filmées, exercices pratiques à partir des études de cas anticipés et proposés par l'animateur avec et sans support vidéo, ou issus de l'expérience des stagiaires.

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques.


Objectifs

- Observer l'attitude des visiteurs
- Observer la qualité de l'accueil physique et téléphonique des agents

Outils pédagogiques

- 1. Une phase d'observation**
Une caméra est installée à un point stratégique du service observé
- 2. Une phase de formation**
Repérage des points faibles et forts du service.
Diagnostic approfondi de la situation d'accueil.
Comment aboutir à un accueil réussi?

Durée : 2 jours

Retour au sommaire 

1. RETOURS D'EXPERIENCES : des exemples de mauvais accueil et pourtant très fréquents

2. PLACE ET IMPORTANCE DE L'ACCUEIL DANS LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES OU DES ENTREPRISES

- a. L'entreprise et sa « fonction accueil »
- b. Les rôles du personnel d'accueil
- c. Les atouts de l'agent d'accueil d'aujourd'hui

3. AUTO-DIAGNOSTIC

Après visionnage des séquences filmées lors de la phase d'observation, les agents s'autoanalysent accompagnés du formateur.

4. PSYCHOLOGIE DE L'ACCUEILLI, SES ATTENTES, SES BESOINS, SES REPRESENTATIONS

Etudes des différentes attitudes et comportements des accueillis

5. LA PRISE EN CHARGE DE L'ACCUEILLI : étapes, méthodes, techniques

6. L'ACCUEIL, UN ENVIRONNEMENT PHYSIQUE ET HUMAIN

- a. Problèmes, difficultés de communication et spécificités liés à l'accueil
- b. Concordance du verbal et du non-verbal
- c. Les règles d'un accueil réussi
- d. L'écoute, l'adaptabilité, la constance, l'énergie, les codes de politesse
- e. Les messages, le langage... etc.

7. L'ACCUEIL TELEPHONE

- a. Le vocabulaire conventionnel du téléphone
- b. La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image

8. COMPRENDRE LES LOGIQUES DE L'AGRESSIVITE CHEZ L'USAGER

- a. Comprendre et dépasser les situations difficiles, réussir son accueil
- b. Comment accueillir des interlocuteurs indéclicats ou agressifs?
- c. Identifier, anticiper et comprendre les comportements agressifs.