

# **SAVOIR ACCUEILLIR ET PRENDRE EN CHARGE SES VISITEURS**

## **Savoir accueillir et prendre en charge les visiteurs**

### **Objectifs**

- Savoir accueillir
- Qui est mon interlocuteur ?
- Les techniques de communication orale et la reformulation
- Adapter son discours
- Savoir orienter et faire patienter un visiteur
- La charte et la procédure d'accueil

### **Public visé**

Toute personne souhaitant accueillir et prendre en charge les visiteurs de l'institut ou l'entreprise

### **Durée :**

- 2 jours

### **SAVOIR ACCUEILLIR**

- Les éléments matériels de l'accueil
- Savoir se présenter, présenter une image positive
- Communiquer les valeurs de l'entreprise

### **QUI EST MON INTERLOCUTEUR ?**

- Identifier un interlocuteur au téléphone
- Repérer les différents visiteurs
- Respecter les consignes de filtrage

### **LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ORALE ET LA REFORMULATION**

- Savoir écouter, l'écoute active
- Savoir questionner et reformuler pour clarifier une demande
- Synchronisation verbale et non verbale
- Attention au vocabulaire
- Conclure une conversation
- Ce qu'il ne faut pas faire ...

### **ADAPTER SON DISCOURS**

- Identifier et gérer le comportement de celui qui appelle
- Discours à tenir en fonction du visiteur
- Prendre en charge un visiteur mécontent

### **SAVOIR ORIENTER ET FAIRE PATIENTER UN VISITEUR**

- L'annuaire interne de l'institution ou l'entreprise
- Les éléments matériels de l'attente
- Indisponibilité d'un destinataire

### **LA CHARTE ET LA PROCEDURE D'ACCUEIL**

- Les dix engagements du service accueil téléphonique
- Les principaux éléments de la procédure d'accueil

### **EXERCICES PRATIQUES ET LUDIQUES**

- Nombreux exercices individualisés sur base de cas concrets
- Mises en situations orales et écrites, cas pratiques.