

## TECHNIQUES D'ACCUEIL

### COMPETENCE VISEE

**Maîtriser les techniques professionnelles de l'accueil physique et téléphonique pour donner une image qualitative et positive de son établissement**

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Sensibiliser les participants à la qualité d'accueil et de communication
- ✓ Identifier les difficultés à la mise en œuvre d'un meilleur accueil
- ✓ Découvrir et utiliser les attitudes favorables à une communication positive et chaleureuse
- ✓ Renforcer l'aisance des participants à l'accueil des clients
- ✓ Mieux maîtriser les techniques d'information et d'argumentation
- ✓ Adopter un plan d'évolution personnelle

### PROGRAMME

#### SEANCE 1 (2 heures)

##### 1. QU'EST-CE QU'UN ACCUEIL REUSSI ?

- Les attentes du client
- Les enjeux de l'accueil
- Les différentes situations d'accueil
- Les règles d'or d'un accueil réussi

*Vérification des acquis : QCM*

##### 2. CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE L'IMAGE POSITIVE DE NOTRE ENTREPRISE

- Rechercher la qualité sur le plan organisationnel
  - L'espace d'accueil
  - Les documents nécessaires
- Rechercher la qualité sur la plan relationnel
  - S'informer pour informer
  - Accueillir ou être accueillant?

*Vérification des acquis : étude de cas*

#### SEANCE 2 (2 heures)

##### 3. ANALYSER SES COMPORTEMENTS EN SITUATION DE COMMUNICATION

- Découvrir et utiliser les attitudes favorables à la communication : l'écoute active, la reformulation, le questionnement, l'argumentation.
- Mieux comprendre les comportements des clients ainsi que ses propres comportements

*Autodiagnostic de ma capacité à communiquer*

- Avoir un non verbal adapté : le regard, le sourire, les gestes
- Oser être soi-même

*Vérification des acquis : mises en situation et jeux de rôle*

#### SEANCE 3 (2 heures)

##### 4. GERER LES SITUATIONS COURANTES D'ACCUEIL

- Savoir accueillir un client : le mettre à l'aise
- Gérer les situations d'attente
- Remettre un document à un client



- Expliquer une procédure, un itinéraire
- Prévenir de l'arrivée d'un visiteur
- Le visiteur qui ne comprend pas ou qui n'entend pas
- L'accueil d'un groupe
- En résumé, les capacités et compétences des agents d'accueil

*Vérification des acquis : mises en situation et jeux de rôle*

SEANCE 4 (2 heures)

## 5. SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Typologie des comportements difficiles : incompréhension, mauvaise foi, sentiment d'injustice...
- Le visiteur bavard
- Le client mécontent - Gérer tensions et critiques
- Le client est très en colère - gérer l'agressivité
- Analyser les causes d'insatisfaction : attentes non respectées, conflit de valeurs, incompréhensions...
- Désaccord, conflit, agressivité, violence... comprendre les mécanismes d'escalades et phénomènes de propagations
- Comment faire face calmement et positivement aux objections et aux critiques
- Débloquer la situation en influençant positivement votre interlocuteur
- Restaurer une communication mal établie : identifier les besoins relationnels fondamentaux au-delà des jeux relationnels
- Accroître son agilité relationnelle pour mieux collaborer
- Techniques anti-stress au poste de travail
- Apprendre à réagir face aux comportements grâce à des techniques appropriées : la passivité, l'agressivité, la manipulation.

*Vérification des acquis : études de cas*

SEANCE 5 (2 heures)

## 6. ENTRAINEMENT INTENSIF A DIVERSES SITUATIONS ET ANALYSE DE L'EXISTANT

*Vérification des acquis : mises en situation et jeux de rôle*

*Étude des situations vécues et conseils personnalisés par le formateur*

## 7. SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.

## MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Cours en visioconférence et mises en situation avec le formateur
- Envoi par mail du support de cours, du livret d'exercices, d'un Powerpoint, de fiches pratiques...
- La correction des exercices réalisés par l'apprenant entre chaque séance est effectuée par le formateur via des échanges par mails
- Accès illimité au parcours e-learning : simulation de cas en vidéo, conseils d'experts, analyses de situation, fiches de bonnes et mauvaises pratiques...

## DUREE

**10 heures de visio conférence + 4 heures de travail à distance (exercices, cas pratiques, vidéos)**

## PREREQUIS

Il est recommandé d'avoir une première expérience dans l'accueil pour suivre la formation

*Formation à distance : notions de base de l'utilisation d'un ordinateur et d'internet indispensables*



## PUBLIC VISE

Standardistes, assistant(e)s, réceptionnistes, hôtesses d'accueil...

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

1 à 3 participants par séance en visio / parcours elearning individuel

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Inscription à la plateforme LMS d'INTERACTIF ; visioconférence ; supports de cours numériques, évaluations digitalisées.

Le formateur est joignable par mail et téléphone entre chaque séance de visio-conférence pour assister le bénéficiaire sur les exercices demandés. Le formateur est également disponible après la formation pour assurer le suivi du transfert des compétences de l'apprenant sur son poste de travail durant les 3 mois qui suivent la formation.

Le référent pédagogique est disponible pour toute question relative au dossier administratif, à la logistique (calendrier, connexion plateforme e-learning, ...). L'assistance est réalisée dans un délai maximum de 48 heures après la demande.

## MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI

- ✓ Évaluation Diagnostic :
  - Évaluation des attentes et des besoins du bénéficiaire et du commanditaire le cas échéant (Intra)
  - Évaluation des acquis avant l'entrée en formation (QCM)
- ✓ Évaluation formative : exercices pratiques, mises ne situation, auto-évaluations...
- ✓ Évaluation sommative :
  - Évaluation « à chaud » à l'issue de la formation
  - Évaluation des acquis à la fin de la session pour mesurer la progression et l'acquisition des compétences.
  - Évaluation « à froid » à 3 mois pour valider la mise en place des compétences sur le poste de travail le cas échéant.
  - Évaluation satisfaction commanditaire le cas échéant (intra)

---

## TARIF INTER-ENTERPRISES (PRIX PUBLIC)

**1120 € HT**

## FINANCEMENT ET MODALITES DE REGLEMENT

- Entreprise (Plan de développement des Compétences) : règlement 30 jours à réception de facture
- Financement personnel : règlement en 2 fois par chèques encaissables au jour du démarrage puis le mois suivant

---

## REFERENT

**Référent pédagogique et administratif** : Maei CATILLON [maei.catillon@interactif.eu](mailto:maei.catillon@interactif.eu) 01 47 23 84 20

## PROFIL FORMATEUR

Formateur senior spécialisé dans la communication, l'accueil, la gestion des conflits et la gestion de l'outil téléphone (ancien manager de plateformes d'appels) avec plus de 10 ans d'expérience dans la formation pour adultes.

## LIEU DE REALISATION

A DISTANCE



## ACCESSIBILITE HANDICAP

Nos formateurs sont formés à adapter les supports et les séances de visioconférence pour les bénéficiaires en situation de handicap. Les visioconférences sont alors en face-à-face (formation individuelle)

- > Utilisation d'un logiciel de synthèse vocal pour les personnes malentendantes
- > Envoi de documents et des supports de cours avec la police d'écriture « Dyslexie », spécialement développée et conçue pour les personnes dyslexiques afin de faciliter la lecture, l'apprentissage et le travail.

Référent Handicap : Maei CATILLON [maei.catillon@interactif.eu](mailto:maei.catillon@interactif.eu) 01 47 23 84 20

## DELAI D'ACCES

Possibilité de s'inscrire jusqu'à 11 jours ouvrés avant le démarrage.

