
Programme de formation Assurer un accueil de qualité

Durée : 14 h

Objectifs : Valoriser l'image de l'entreprise à travers un accueil de qualité

Pré-requis :

- Une très bonne connexion internet est requise pour le format distanciel synchrone
- Maîtrise des techniques de Vente.

Public : Tous professionnels assurant une fonction d'accueil

Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :

En format présentiel :

Salle équipée avec video-projecteur (ou TV) et paperboard. Connexion WIFI.

Ordinateur portable pour chaque participant. Le stagiaire pourra amener le sien si il le souhaite.

En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale.

En format distanciel : synchrone avec le formateur via Zoom ou outil équivalent (télé-présentiel).

Autodiagnostic

Test de personnalité

Méthode interactive

Ateliers et mise en situation autour de cas pratiques

Jeux de simulation et jeux de rôles filmés

Débriefing et commentaires points forts/pistes d'amélioration

Conseils personnalisés

Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation : Tests pratiques complété par une auto-évaluation des acquis de formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation. Et à froid plusieurs mois après la formation pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle.

Modalité de suivi de l'action de formation : Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation.

Détail du programme :

LA NOTION DE L'ACCUEIL

Les enjeux de l'accueil

L'accueil physique

La stratégie de l'accueil

La professionnalisation de l'accueil



HM FORMATION

Les métiers de l'accueil

IMAGE ET VALORISATION DE SOI

Soigner et adapter son image

Gérer son poste de travail

LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Qu'est-ce que la communication professionnelle ?

Les différents registres de langage

Les mots de bienvenue

Les formules de courtoisie

L'écoute active et les techniques de reformulation

La typologie de clientèle

Repérer et s'adapter aux codes de l'interlocuteur

TRAITER LES DEMANDES

Orienter les visiteurs ou interlocuteurs de l'entreprise

Expliquer pour informer

Prendre et restituer les messages

La gestion des flux de personne

REAGIR AUX SITUATIONS DIFFICILES

Répondre à un interlocuteur mécontent

Gérer les situations de conflits entre deux interlocuteurs

Gérer son stress, ses colères, sa timidité

MESURER SES ACTIONS

Conception de tableaux de bord opérationnels

Analyse des actions menées

Sanction de la formation : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)