



PLAN DE FORMATION : SE PERFECTIONNER AUX TECHNIQUES DE L'ACCUEIL

Public visé : Tout personnel et plus spécialement celui en contact avec le public

Objectifs : améliorer la qualité de service attendue ; garder la maîtrise dans des situations délicates.

Moyens pédagogiques : Alternance entre des séquences théoriques et des séquences d'application conçues à partir d'exercices concrets et de mises en situation
Utilisation de vidéo avec jeux de rôles. Etablir un plan de progrès personnel

Méthodes d'évaluation des acquis : Après chaque session, une évaluation des acquis précédents sera envisagée, suivra une évaluation générale en fin de stage.

Contenu de la formation :

L'accueil :

- Image de l'entreprise
- Règles des grands principes de l'accueil

Amélioration de l'accueil et du contact :

- Utilisation de ses atouts personnels (langage verbal)
- Adopter une attitude constructive
- Etablir une relation personnalisée adaptée au service attendu

Anticiper les besoins :

- Initiative et devancer une demande

Informé, renseigner, répondre aux demandes :

- En optimisant ses capacités d'écoute et de communication
- Auto diagnostic des comportements en situation de communication

Conduire et maîtriser les situations conflictuelles :

- Bien connaître son fonctionnement en situation difficile
- Comprendre les réactions des personnes sous stress
- Acquérir outils et méthodes pour gérer les situations délicates