

# ACCUEIL DU PUBLIC

## Objectifs de la formation

Permettre aux participants dès leur retour au sein de l'entreprise :

Donner une image positive de son entreprise

Développer sa capacité à informer le public

Savoir gérer le face à face téléphonique et physique

## Niveau requis / Public visé

**Prérequis :** Aucun

**Public visé :**

Toute personne en relation avec le public ou la clientèle

## Programme

### Les techniques d'accueil

Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face

Diagnostiquer votre qualité de service

L'importance des premières secondes

Importance de la présentation physique et vestimentaire

Se présenter

Le bon usage de son sourire

Conforter l'image de marque de l'entreprise

Adapter son attitude à celle de son interlocuteur

Le savoir-faire patienter

### L'expression orale

Choisir un ton et un rythme adaptés

Savoir accueillir, expliquer, argumenter

Adopter une écoute active, questionner

Savoir écouter et reformuler pour valider

Renseigner ou réorienter

Écouter en valorisant

Expliquer pour informer

Le choix des mots et la fluidité verbale

Savoir conclure et prendre congé

### Faire face à des situations délicates au téléphone ou en face à face

Recadrer un entretien en restant courtois  
Accueillir positivement une réclamation  
Canaliser habilement les bavards, rassurer les inquiets  
Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse  
Concilier accueil téléphonique et physique  
Rester toujours constructif  
Savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité  
Faciliter l'expression de certains publics

## Moyens pédagogiques

### Formateur

Consultant expérimenté en communication

### Méthode

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

Mises en situation, jeux de rôle.

Ces exercices peuvent être modifiés en fonction de la population concernées afin de se rapprocher de l'activité professionnelles des participants.

Support de cours remis à chaque participant

### Moyens pédagogiques

Supports d'animation pédagogique standardisés, utilisés en vidéo-projection. Installations en centre de formation : salle de cours, tables, chaises, mur clair pour la projection, tableau papier ou effaçable. En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires.

### Moyens techniques

Ordinateurs, Wifi, imprimante multifonctions, vidéoprojecteur, Ecran, PaperBoard, support de formation

### Moyens d'évaluation

Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants. ? Une attestation de fin de formation est remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints ou non, ou en cours d'acquisition.

### Moyens d'encadrement

CONTROL C Formation est déclaré à la DIRECCTE - La Déclaration d'Activité est enregistrée sous le n° 93.13.14231.13 auprès du Préfet de Région de Provence-Alpes-Côte d'Azur. CONTROL C Formation dispose d'un Service relations Clients, d'un Service Administratif, d'un Service Qualité et d'une équipe



pluridisciplinaire de formateurs.

IntraEntreprise

## **Durée**

2j (14h)

Repas non inclus (repas inclus sur demande). Nombreux restaurants au pied de notre centre de formation