

Durée : 2 jours.

Public :

Toute personne dont la fonction est d'accueillir du public. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Prendre conscience de la valeur stratégique de l'accueil pour le professionnaliser. Être plus à l'aise dans la communication et donner une image positive.

Pré-requis :

Aucune compétence spécifique n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Méthodes :

Alternance entre exposés théoriques et pratiques, mini-sketches, jeux pédagogiques, mise en situation sous la forme de simulations, exercices et autodiagnostic.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

Appréhender les mécanismes du stress lors de l'accueil

Reconnaître et localiser les différentes sources de stress et ses conséquences possibles

La spirale du stress : réception/émission d'une information

Réactions face à l'agression, aux échecs et aux critiques

Savoir rester calme et ne pas redescendre son stress sur les autres

Transformer son stress en énergie positive

Acquérir des techniques de relaxation : respiration, gestuelle, visualisation positive

Améliorer son écoute pour éviter l'escalade du stress

Savoir dialoguer

Établir une communication antistress

Prendre conscience de son profil et de son niveau d'assertivité dans la relation d'accueil

L'assertivité : l'affirmation tranquille de soi dans le respect de l'autre

Repérer les conduites inefficaces : manipulation, agressivité, passivité

Le feedback d'une situation plutôt que le jugement

Se fixer des axes de progrès

Établir et maintenir un bon rapport grâce à la communication non verbale

Maîtriser l'écoute, le questionnement et la reformulation

Comprendre l'impact d'une formulation positive

Cerner l'importance d'un vocabulaire approprié

Transmettre un message clair, accessible et simple

Anticiper les conflits pour les éviter

Maîtriser l'agressivité, l'impolitesse, l'impatience

Rassurer et s'assurer qu'on a été compris

Conclure et raccompagner un visiteur

Gérer l'accueil

Les différents types d'accueil

Les mots d'accueil

Les différents types de clients

Écouter en valorisant

Expliquer pour informer

Maîtriser le temps

Recadrer un entretien en restant courtois

Faire face aux situations délicates

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

Délais d'accès : Nous contacter.

Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.