

TECHNIQUE D'ACCUEIL – 2 JOURS

Durée

Programme

- Les enjeux de l'accueil.
- La communication interpersonnelle.
- Le cadre de travail.
- L'accueil en face à face.
- L'accueil téléphonique.
- Véhiculer une image positive de l'entreprise.
- Gestion des émotions.
- La communication verbale et non verbale.
- La communication non violente.
- Les différentes formes d'écoute.
- Maîtrise de son image professionnelle.
- Spécificités de l'accueil physique et téléphonique.
- La motivation.
- La fixation d'objectifs.

Outils

- Projection et explication sous forme de cours magistral avec interaction.
- Analyses de situations réelles.
- Etudes de cas en vidéo.
- Mises en situation.
- Développement d'outils utilisables immédiatement.

Compétence visée

- Appréhender de manière écologique pour soi et la personne reçue l'accueil physique et/ou téléphonique.
- Anticiper et gérer les conflits.
- Développer un savoir-être et savoir-faire pour la fonction d'accueil de public.
- Savoir s'adapter à différents profils.

Fin de la formation