



**AMELIORER LES ACCUEILS  
TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE**

*Les formations de Valéa sont garanties au lieu convenu ; pas d'annulation de dernière minute. Elles sont de grande qualité ; consultez leurs évaluations sur notre site : [www.valea-rh.com](http://www.valea-rh.com)*

**Objectifs** ➤ Donner une image positive de la structure à travers les accueils téléphonique et physique  
➤ Savoir accueillir et renseigner les clients, même en situations difficiles  
➤ Préserver et développer la relation

**Durée/Date** 2 jours, soit 14 heures, les 26 et 27 mars 2018

**Coût** 950 € + TVA / inscription, pauses café et déjeuner incluses, -25% au second participant

**Lieu** Montpellier ou Nîmes au choix des participants, accès facile et parking gratuit sur place

**Méthodes et moyens** Courts exposés théoriques pour appréhender les concepts clés de la communication en situation d'accueil - Nombreux cas pratiques pour démontrer l'efficacité de ces concepts par la simulation de mises en situation - Jeux de rôle pour prendre conscience de sa communication verbale et non verbale, faire évoluer son savoir-être et gagner en aisance et en efficacité - Auto-diagnostic et plan de progression individuel. Remise d'un support de cours et de fiches mémo.

**Contenu**

**I) LES TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE**

- ◆ L'écoute active, le questionnement et la reformulation
- ◆ La voix, le ton et le langage utilisé

**II) L'ACCUEIL DES VISITEURS**

- ◆ L'importance des premiers instants
- ◆ La communication non verbale
- ◆ Savoir-faire patienter, renseigner et orienter
- ◆ Détenir les informations nécessaires pour un bon contact de premier niveau

**III) POSITIVER L'IMAGE DE LA STRUCTURE**

- ◆ Exactitude dans les renseignements fournis
- ◆ Disponibilité dans l'attitude physique
- ◆ Attitudes à adopter dans les situations de forte affluence
- ◆ Préserver le respect de la vie privée en assurant la confidentialité
- ◆ Les spécificités de l'accueil téléphonique
- ◆ L'articulation de l'accueil physique avec l'accueil téléphonique

**IV) CONSERVER LA MAITRISE DES ECHANGES**

- ◆ Attitudes à suivre dans les situations délicates (personne mécontente, agressive, trop bavarde, confuse)
- ◆ Se concentrer sur les faits
- ◆ Donner des signes de reconnaissance
- ◆ Responsabiliser l'interlocuteur
- ◆ Relativiser l'évènement à ses yeux
- ◆ Transformer la pression en action

**V) GERER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITE**

- ◆ Développer sa capacité à faire face en maîtrisant agressivité, impatience et impolitesse
- ◆ Décoder ce qui nous fait agir et réagir et protéger son intégrité émotionnelle
- ◆ Canaliser les bavards, calmer les agressifs, rassurer les inquiets
- ◆ Rester toujours constructif afin de préserver et de développer la relation

*Et nos connaissances deviennent vos compétences...*



*Les formations de Valéa sont garanties au lieu convenu ; pas d'annulation de dernière minute. Elles sont de grande qualité ; consultez leurs évaluations sur notre site : [www.valea-rh.com](http://www.valea-rh.com)*

*Et nos connaissances deviennent vos compétences...*

**VI) ÉVALUER LE SERVICE RENDU**

- ◆ Analyser les raisons d'un service qualitatif
- ◆ Les conséquences pour les visiteurs extérieurs, les conséquences pour l'image de la société
- ◆ Réflexion sur les améliorations possibles de la fonction accueil et de son environnement