



**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)*

<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Donner une image positive de la structure à travers les accueils téléphonique et physique</li><li>➤ Savoir accueillir et renseigner les clients, même en situations difficiles</li><li>➤ Préserver et développer la relation</li></ul>
<b>Durée/Date</b>	2 jours, soit 14 heures, les 3 et 4 juin 2019 ou 18 et 19 novembre 2019
<b>Coût</b>	1 050 € + TVA / inscription, pauses café et déjeuner incluses, -25% au second participant
<b>Lieu</b>	Montpellier ou Nîmes au choix des participants, accès facile et parking gratuit sur place
<b>Méthodes et moyens</b>	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.
<b>Contenu</b>	<p><b>I) <u>LES TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ L'écoute active, le questionnement et la reformulation</li><li>◆ La voix, le ton et le langage utilisé</li></ul> <p><b>II) <u>L'ACCUEIL DES VISITEURS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ L'importance des premiers instants</li><li>◆ La communication non verbale</li><li>◆ Savoir-faire patienter, renseigner et orienter</li><li>◆ Détenir les informations nécessaires pour un bon contact de premier niveau</li></ul> <p><b>III) <u>POSITIVER L'IMAGE DE LA STRUCTURE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ Exactitude dans les renseignements fournis</li><li>◆ Disponibilité dans l'attitude physique</li><li>◆ Attitudes à adopter dans les situations de forte affluence</li><li>◆ Préserver le respect de la vie privée en assurant la confidentialité</li><li>◆ Les spécificités de l'accueil téléphonique</li><li>◆ L'articulation de l'accueil physique avec l'accueil téléphonique</li></ul> <p><b>IV) <u>CONSERVER LA MAITRISE DES ECHANGES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ Attitudes à suivre dans les situations délicates (personne mécontente, agressive, trop bavarde, confuse)</li><li>◆ Se concentrer sur les faits</li><li>◆ Donner des signes de reconnaissance</li><li>◆ Responsabiliser l'interlocuteur</li><li>◆ Relativiser l'évènement à ses yeux</li><li>◆ Transformer la pression en action</li></ul> <p><b>V) <u>GERER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ Développer sa capacité à faire face en maîtrisant agressivité, impatience et impolitesse</li><li>◆ Décoder ce qui nous fait agir et réagir et protéger son intégrité émotionnelle</li><li>◆ Canaliser les bavards, calmer les agressifs, rassurer les inquiets</li><li>◆ Rester toujours constructif afin de préserver et de développer la relation</li></ul>

*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