

ACCUEIL PHYSIQUE

Ref :COMACCPHY



**2 jours
(14 heures)**



Public concerné

Tout public



Modalités d'organisation

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle

Action par groupe de 6 à 8 personnes maximum

Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00



Pré-requis

Aucun



Moyens/Méthodes

Méthodes participatives alternant entre apport théorique, études de cas, mises en situation et jeux de rôle et échanges et progression en groupe. Un support de cours reprenant les diverses notions du programme est remis à chaque participant.



Acquisitions

À l'issue de la formation, les stagiaires auront les connaissances nécessaires pour améliorer leur accueil physique.

Le formateur

Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par A2COM FORMATION.

Attestation/Certification

Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée à l'issue de l'action.



OBJECTIFS

- ✓ Accueillir physiquement et comprendre le client
- ✓ Ecouter et questionner
- ✓ S'affirmer auprès de tous les interlocuteurs
- ✓ Apprendre à se connaître et évaluer son potentiel relationnel
- ✓ Prendre conscience de sa propre personnalité afin de mettre en évidence ses blocages et atouts en situation de communication



PROGRAMME

Les principes de la communication

1- La transmission du message

Blocages et difficultés dans la transmission du message.
Schémas de la communication et de la mémoire.
Processus de circulation du message.

2- L'expression orale

Le message verbal : adapter son message à son interlocuteur et savoir expliquer des termes techniques
Utiliser un langage simple pour s'exprimer de manière concise, précise et claire
Savoir se mettre à la portée de son interlocuteur
Le message non verbal : être attentif aux expressions de son interlocuteur et à celles qu'on lui renvoie, le mimétisme de la relation
Asseoir son autorité grâce au ton assuré que l'on va employer pour s'exprimer.
L'importance de la voix, sa constitution, son impact

3- L'écoute active

Aller rencontrer l'autre dans son discours

L'écoute active : laisser aller l'interlocuteur jusqu'au bout de son explication pour lui donner les réponses espérées

L'accusé de réception : montrer son intérêt par le feed - back et la reformulation des propos
Savoir écouter tout en recadrant son interlocuteur sur le sujet traité

4- La reformulation

Les différents types de reformulation
Son but : résumer les propos de manière fidèle et synthétique

L' accueil physique

5- Réflexion sur la fonction « accueil »

Brainstorming pour répondre à cette question a FIL ROUGE (pour ne pas perdre de vue les enjeux de l'accueil au sein d'une entreprise : quelle est la fonction de l'accueil physique du public ?)

6- Travail de réflexion

«Les qualités requises pour être un bon accueillant».

ACCUEIL PHYSIQUE

Ref : COMACCPHY

PROGRAMME (SUITE)

7- Enjeux et objectifs de l'accueil physique

L'accueil physique dans une structure est primordial, véritable baromètre de l'entreprise, il nous donne une image sur son sérieux, son dynamisme et son professionnalisme.

C'est la première image que les gens ont de l'entreprise.

La voix, sa constitution, son impact. Les techniques de base :

- les formules à utiliser
- le questionnement
- la prise de message
- la reformulation
- parler positivement.

8- Etre prêt à accueillir physiquement

L'élaboration de son message d'accueil personnalisé

Les attitudes et environnement favorables

9- Savoir argumenter et convaincre

Comment rater son argumentation

Le message multidimensionné : savoir adapter son discours par rapport à son interlocuteur et à son mode de fonctionnement

Les principales techniques

d'argumentation

Sélectionner ses arguments clés,

Ordonner ses arguments clés

10- L'accueil en lui-même

Se présenter, Questionner (questions ouvertes, fermées...)

Traiter la demande, savoir argumenter et convaincre

Développer la notion de « service client »,

La prise de congés

Mise en situation mettant en application les apports méthodologiques

ACCUEIL PHYSIQUE

Ref : COMACCPHY



Accessibilité :

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.



Modalité d'évaluation :

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés



Délai d'accès :

Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.



Tarifs :

Nous consulter.

Version V1 du 28 juillet 2021.