

ACCUEIL PHYSIQUE

€ COÛT

Appelez nous



CONTACT

Patricia Roger

05 55 51 96 83

proger@creuse.cci.fr



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

Acquérir des outils de gestion des situations délicates



PUBLIC

Tout collaborateur en charge de l'accueil



DURÉE

1 jour



DATE

Nous consulter pour connaître les prochaines dates.



LIEU

Centre de formation 8 avenue d'Auvergne 23000 GUERET



PROGRAMME

savoir-faire et savoir-être dans la relation client : une conjugaison gagnante

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

Mise en situation : identifier et s'approprier les meilleures pratiques et les bons réflexes

Réussir son accueil physique

orienter, conseiller, expliquer, informer

faciliter les démarches, expliquer pour rassurer

s'exprimer dans un langage compris de l'interlocuteur

se rendre disponible ou savoir faire patienter

répondre efficacement

Jeux de rôle : garantir la qualité de service dans l'accueil physique

accueillir et s'adapter à des interlocuteurs agressifs, inquiets, mécontents, impatientes, bavards...

gérer ses émotions et en faire ses alliées

s'affirmer

reconnaître et poser ses limites

savoir dire non

se faire respecter et respecter son interlocuteur

Mise en situation : désamorcer un échange conflictuel

Méthodes pédagogiques

Un diagnostic de son propre style en situation d'accueil

Une méthode participative et active : des mises en situation et jeux de rôle sur la base du vécu des participants