

PROGRAMME

 4h00



Présentiel
1 demi-journée

OBJECTIFS :

- Adopter une démarche professionnelle pour accueillir le public
- Optimiser la phase d'accueil
- Développer des réflexes d'écoute active
- S'approprier les outils de la communication verbale et non verbale

PUBLIC VISÉ :

- Tout public.

PRÉREQUIS :

- Attentes et observation préalable.

MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Vidéo projection

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
- Mises en situation

Mesure de satisfaction des stagiaires

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :


- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

TECHNIQUES D'ACCUEIL

- La phase de contact
- Spécificités de l'accueil physique
- Spécificités de l'accueil au téléphone
- Les bases d'une communication efficace
- Les freins à la communication
- Postures et attitude, gestuelle, intonation : le paraverbal et le verbal

COMPRENDRE LA DEMANDE DU PUBLIC

- L'écoute active (exercices pratiques d'écoute et de retranscription)
- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Identifier clairement la demande de l'utilisateur
- Donner une information claire

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication.

 ➤ Intra entreprise : nous consulter.