

Un accueil de qualité

Durée

2 jours soit 14 heures

Objectifs

Inscrire la fonction accueil dans une démarche d'amélioration de la qualité
 Développer une attitude d'accueil efficace
 Améliorer l'image de marque de l'entreprise
 Professionnaliser la relation d'accueil
 Les amener à être des vecteurs permanents d'un accueil de qualité

Public visé

Salariés, chefs d'entreprise ou conjoints

Niveau requis

Aucun

Moyens pédagogiques

Support de cours fourni
 Les méthodes sont essentiellement actives et partent du vécu professionnel des participants :

- de nombreuses mises en situation
- un entraînement personnalisé des participants en situation d'accueil suivi d'une analyse critique des apports théoriques

Contacts et inscriptions
 03 89 41 92 92
 formation@artifrance.fr

Programme

1. Comprendre l'importance de l'accueil

- L'impact d'un « bon » accueil
- L'image de marque de l'entreprise
- Les impératifs d'un bon accueil
- Les tâches liées à l'accueil

2. Connaître les principes de la communication

- Les obstacles à l'écoute : les interférences, les pièges de l'affectivité
- Les différences de cadre de référence, les écarts liés au statut des personnes
- Les outils pour favoriser une bonne écoute

3. Adopter un état d'esprit positif et une attitude corporelle d'accueil

- Le lien entre l'attitude de l'accueillant et le comportement de l'accueilli
- Les conséquences des différentes attitudes sur la relation d'accueil
- Les formules d'accueil, les gestes et la tenue
- La mise en confiance de l'interlocuteur

4. Clarifier la demande de l'interlocuteur et reformuler son besoin

- Les différentes stratégies de questionnement
- Les attitudes selon les catégories de Porter
- La compréhension de la situation de l'autre