

L'accueil physique et téléphonique

Public : personnel chargé de l'accueil.

Durée : 4 jours, en 2 séquences de 2 jours.

Objectifs spécifiques :

- analyser et clarifier les aspects techniques de la fonction accueil".
- acquérir les techniques d'écoute, de communication et reformulation suivant les situations.
- mieux appréhender l'accueil et la relation téléphonique et optimiser la gestion des appels.
- savoir décoder les réactions et les comportements des usagers, pour mieux les accueillir.
- permettre à chacun de mieux se situer dans sa fonction et mieux appréhender son rôle dans l'accueil.

Contenu et formateur (un Consultant Conseil en accueil et communication) :

1^{ère} séquence – de 2 jours – :

I - Ce que l'accueil met en jeu : le respect des places respectives, l'information, la confidentialité professionnelle.

II- L'analyse des difficultés rencontrées lors de l'accueil.

III - Fiche de synthèse réalisée collectivement sur les points clés de la communication.

2^{ème} séquence – de 2 jours – :

I - Répartition en sous-groupes de travail sur des mini-scenarii, en illustration d'appels téléphoniques.

II- L'analyse des difficultés rencontrées lors de l'accueil téléphonique.

III-L'accueil des usagers et de leur entourage.

IV- Le rôle de chacun dans l'accueil et la professionnalisation des savoirs-faire.

V- Bilan de la formation.