



Accueil physique

Durée :

2 jours + 1 option

Niveau requis

Aucun

Intervenant

Expert

RESERVATION

03 20 31 20 00

Objectifs

- ✚ **Savoir accueillir et conseiller en améliorant ses capacités relationnelles**

Contenu/déroulement

✚ L'accueil du public

- Identifier le service attendu par le public : présentation, étude des besoins, réponses appropriées
- Situer ses missions, objectifs et contraintes de l'accueil

✚ Accueillir un professionnel

- Personnaliser son accueil : les premiers mots, les premiers gestes qui facilitent le contact
- Renseigner, orienter, gérer le temps et prendre congé sur une bonne impression.
- Se rendre disponible grâce à une meilleure organisation de son poste de travail
- Ecouter en valorisant
- Expliquer pour informer
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Conclure et raccompagner un visiteur

✚ Optimiser ses ressources

- Adopter une posture, une voix et une tonalité
- Savoir gérer ses émotions, ses pensées et relâcher la tension
- Optimiser son énergie et limiter le stress

✚ Gérer les situations délicates

- Accueillir positivement une réclamation
- Savoir contenir et réagir calmement à l'hostilité
- Canaliser les « bavards »
- Faciliter l'expression de certains publics