

# AMELIORER L'ACCUEIL DU PUBLIC



## PUBLIC CONCERNE

Toute personne assurant l'accueil du public

## PRE-REQUIS

Savoir communiquer en français.

## DUREE

2 jours

## MODALITES

2 séances de 7 heures de cours

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Permettre aux participants d'acquérir les outils et méthodes nécessaires aux différentes situations d'accueil physique.
- Améliorer la qualité de l'accueil.

## PROGRAMME

### 1. Les enjeux d'un accueil de qualité

- Les caractéristiques d'un accueil de qualité
- Les fonctions de l'accueillant
- Les compétences indispensables
- Les attitudes à éviter
- La définition du visiteur

- Les expressions du visage
- Les postures
- La présentation
- La distance spatiale

### 2. La communication verbale et non verbale

- La communication verbale :
  - La voix
  - La diction
  - L'intonation
  - Les niveaux de langue
  - Le choix des mots
- La communication non verbale :
  - Le sourire
  - Le regard
  - La gestuelle

### 3. Savoir écouter pour informer et renseigner

- L'entrée en relation
- L'écoute active
- La reformulation
- Conclure et prendre congé

### 4. La gestion des situations difficiles

- Les différents types de personnalité
- Le visiteur :
  - en colère
  - inquiet
  - critiqueur
  - bavard

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Formation-action, en prise directe sur les besoins des participants.
- Alternance d'apports didactiques et d'exercices en relation avec la réalité professionnelle des participants.
- Mises en situation et jeux de rôles filmés.
- Analyse collective et mise en place des actions correctives
- Un support de cours sera remis à chaque participant