

# GERER LES SITUATIONS DIFFICILES DE L'ACCUEIL



## PUBLIC CONCERNE

Toute personne désirant se perfectionner dans la fonction d'accueil

## PRE-REQUIS

Avoir une expérience de l'accueil

## DUREE

2 jours

## MODALITES

2 séances de 7 heures de cours

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Améliorer ses techniques d'accueil physique et téléphonique
- Acquérir les comportements adaptés à une situation conflictuelle

## PROGRAMME

### 1. La fonction d'accueil

- Les fonctions de l'accueillant
- Les compétences indispensables
- La définition du visiteur

### 2. L'accueil et la communication

- Les caractéristiques d'un accueil de qualité
- Les attitudes à éviter
- Communication verbale et non verbale
- Mieux se connaître pour mieux communiquer en toutes circonstances

### 3. Savoir écouter pour informer

- L'entrée en relation
- L'écoute
- La reformulation

### 4. L'accueil au téléphone

- La réception d'appels : méthode et matériels à utiliser
- La transmission de l'appel : démarche et mise en attente

### 5. L'accueil physique ou en face à face

- L'importance des premières secondes
- Les attitudes à éviter
- Les manifestations non verbales
- La voix, le ton, le langage
- L'aménagement de l'espace accueil
- L'art de faire patienter

### 6. La gestion des situations difficiles et les attitudes à adopter

- Les différents types de personnalité
- L'interlocuteur ou visiteur agressif ou en colère
- L'interlocuteur ou visiteur critiqueur
- L'interlocuteur ou visiteur bavard
- L'interlocuteur ou visiteur inquiet
- La maîtrise de soi

## METHODES PEDAGOGIQUES

La démarche est active et participative, basée sur l'échange d'expérience entre stagiaires.



Le rôle du formateur est de permettre à chacun de s'approprier personnellement la formation au moyen de :

- Auto diagnostic à partir de tests suivi d'une analyse personnelle
- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices individuels et en groupe
- Mises en situation