



## Adopter une posture qualifiée dans sa fonction d'accueil

1 jour

**Prérequis :** Aucun

**Public visé :** Cette formation s'adresse à toute personne travaillant dans les métiers physiques d'accueil et de conseil.

### Objectifs :

- ✓ Prendre conscience de son rôle d'accueil dans un environnement global : ses publics interne et externe
- ✓ Développer par la pratique sa prise en compte des attentes du client dans son activité quotidienne
- ✓ Améliorer sa communication professionnelle : attitude, conseil, traitement de la demande en contact physique ou téléphone

### Aptitudes :

*En fin de formation, le stagiaire sera en capacité :*

- ✓ D'analyser et de corriger sa posture d'accueil : attitude, voix, gestes...
- ✓ De traiter et prendre en compte par une attitude qualifiée les besoins clients
- ✓ De réagir efficacement à tout type de personnalité

### Compétences :

- ✓ Confiance en soi dans la relation à l'autre
- ✓ Prise en charge qualifiée d'un contact
- ✓ Écoute active et clarté d'expression face à un client
- ✓ Maîtrise des techniques d'accueil physique et par téléphone
- ✓ Prise en compte des besoins exprimés et non exprimés

**Durée :** 1 jour soit 7 heures

**Délai et modalités d'accès :** A partir du premier contact, nous mettons tout en œuvre pour organiser la formation demandée dans un délai d'un mois.

**Tarifs :** Selon modalités d'intervention

### Méthodes mobilisées :

Caméra, vidéoprojecteur, écran, tableau blanc, espace sur le lieu de ma formation pour les jeux de rôle en situation, interactivité entre le formateur et les stagiaires.

## Modalités d'évaluation :

Prises vidéo des exercices des stagiaires et projection tout au long de la formation pour mesurer l'évolution.

Evaluation des acquis du stagiaire par le formateur : Fiche d'évaluation des acquis établie par le formateur et remis au stagiaire en fin de session.

Evaluation de la formation par le stagiaire :

- ✓ En fin de session, questionnaire à chaud sur les conditions et la qualité de la formation et du formateur.
- ✓ Questionnaire à froid après trois mois d'application dans son quotidien sur la qualité du contenu de la formation.

L'analyse des questionnaires permettra d'effectuer le cas échéant, les actions correctives nécessaires.

## Accessibilité :

Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions avec vous les possibilités d'aménagement et d'adaptation de nos formations.

Tous nos locaux répondent aux normes d'accès des établissements recevant du public.



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**