AMÉLIORER L'ACCUEIL DU PUBLIC

3 jours (à titre indicatif)

LES CLÉS POUR DÉVELOPPER UNE RELATION DE QUALITÉ

Un accueil de qualité, c'est un critère déterminant dans la relation entre le public (usagers, administrés, clients…) et l'établissement. C'est aussi un enjeu des plus actuels, compte tenu de l'évolution de certains comportements chez les usagers : exigence, impatience, agressivité… Pour preuve, la création de la charte (devenue "référentiel") Marianne, le développement de la certification Qualiville et des autres référentiels déjà adoptés par la plupart des établissements publics. Cette formation sur l'accueil, vous permet d'apprendre comment professionnaliser votre accueil et ainsi améliorer la qualité de la relation avec votre public, à travers de nombreux exemples, jeux de rôles et mises en situation concrètes. Vous saurez également comment faire face aux comportements déstabilisants dans votre mission d'accueil

PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

PRENDRE CONSCIENCE DES ENJEUX DE LA MISSION ACCUEIL - RELATION

› Identifier les enjeux en termes d'image et d'efficacité : l'importance du premier contact
› Resituer la mission "accueil" dans l'ensemble de sa fonction
› Repérer les jeux d'acteurs entre la personne accueillante et le public

ACQUÉRIR LES PRINCIPES ET LES MÉCANISMES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

› Composantes, paramètres et principales difficultés de la communication
› Approche de la personnalité et des comportements : interprétation, distorsion, déformation et représentation personnelle
› Identifier l'importance du non-verbal dans la communication
› Identifier son style de communication et ses contraintes personnelles
Autodiagnostic : quel est son positionnement dans la relation au public ?
› Repérer le style et les contraintes de son interlocuteur pour s'adapter
› Écouter activement, reformuler, questionner, pratiquer l'empathie

ADOPTER LES RÉFLEXES ESSENTIELS À UN ACCUEIL DE QUALITÉ

› Se rendre disponible et le montrer : la notion de "service" avant tout
› S'organiser pour accueillir efficacement
› Personnaliser sa communication dès le premier contact et mettre en confiance
› Identifier et prendre en charge une demande : répondre efficacement à son interlocuteur
› Expliquer, rassurer... : les phrases à éviter, celles à utiliser
› Faire patienter avec courtoisie, anticiper et gérer l'attente - Émettre un refus constructif
› S'adapter à son interlocuteur par la posture, la voix et les mots
Jeux de rôles : identifier le besoin et répondre à la demande de son interlocuteur

IDENTIFIER LES SPÉCIFICITÉS DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

› Se présenter et montrer sa disponibilité : utiliser les bonnes formulations
› Analyser, traiter et suivre la demande : identifier le besoin de l'interlocuteur
› Convivialité, efficacité : les clés d'un échange téléphonique constructif
› Filtrer élégamment, faire patienter sans générer de doutes
› Transférer et reprendre un appel avec courtoisie - Prendre un message pertinent et fidèle
Jeux de rôles à partir de situations de communications téléphoniques

PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES : PRENDRE DU RECUL TOUT EN RESTANT MAÎTRE DE LA SITUATION

› Identifier les causes et les signes avant-coureurs d'une situation conflictuelle
› Gérer les différences culturelles
› Gérer positivement des comportements inappropriés
  – repérer les trois conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
  – s'imposer tout en adoptant une attitude de communication non-violente : l'assertivité
  – canaliser un bavard, gérer un impatient, calmer un agressif…
  – les outils de résolution de conflit : DESC, négociation, médiation, compromis…
Jeux de rôles : mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent l'attitude assertive
Définition d'un plan d'action personnalisé pour définir ses axes de progression

JOURNÉE DE RETOUR D'EXPÉRIENCE

› Échanges sur les pratiques, réussites, axes de progrès, difficultés et solutions
› La mission "accueil / relation avec le public"
› Valoriser sa communication en toute circonstance et développer son assertivité
› Renforcer son assertivité pour restaurer estime de soi et confiance en soi

OBJECTIFS

Prendre conscience des interactions relationnelles dans ses missions d'accueil.
Assurer un bon accueil du public en créant les conditions d'une communication efficace et un relationnel de qualité.
Repérer les particularités de l'accueil physique et téléphonique.
Utiliser des outils pour répondre aux comportements déstabilisants et désamorcer les situations conflictuelles.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

De nombreuses séquences ludiques collectives ou individuelles : mises en situation, jeux de rôles, tests et auto-diagnostics, jeux pédagogiques, études de cas...
La définition, en fin de session, d'un plan d'action personnalisé pour une mise en pratique immédiate et opérationnelle sur le terrain
Une journée de retours d'expérience, quelques semaines après la session de formation, pour mettre en avant les réussites, les axes de progrès et affiner son approche

PROFIL DES PARTICIPANTS

Assistants administratifs/commerciaux, standardistes, secrétaires (médicales...), toute personne ayant à exercer des missions d'accueil
Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YUSA
Formacode : 35052 / 43421
Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.