

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

CP02 - Accueil et orientation des usagers

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Mettre en œuvre les différentes techniques de l'accueil physique et/ou téléphonique Analyser les différentes demandes
- Gérer les situations délicates
- Améliorer la qualité de l'écoute et de l'expression
- Améliorer la transmission de l'information à destination des usagers et des acteurs à l'interne

ÉLÉMENTS DE CONTENU

- Les fondamentaux de l'accueil (physique ou téléphonique)
- Le contenu des messages
- Les difficultés de la communication
- Une communication efficace
- L'accueil physique : Le comportement non verbal ; Le comportement verbal ; Langage non-verbal ; La technique de questionnement et le réflexe d'analyse ; La synchronisation ou comment établir et améliorer le contact ; La reformulation
- Un accueil pertinent : Savoir faire patienter ; Savoir orienter ou donner la bonne information ; Savoir prendre congé
- L'accueil téléphonique : Les fondamentaux ; Savoir faire patienter et transférer l'appel ; Apprendre à « ouvrir » une réponse et ne pas dire « oui » ou « non » sec ; Savoir transmettre un message
- Savoir traiter les situations difficiles : Identifier et Traiter rapidement une situation difficile

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE ET MOYENS

- Il sera procédé à leur entrée en formation à un bref positionnement des participants quant à leurs compétences au regard des fondamentaux de l'accueil.
- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation
- Démarche participative.
- Mise à disposition des stagiaires des auxiliaires pédagogiques usuels à savoir : moyens de reprographie, vidéo projecteur, paper board.

EN FIN DE FORMATION

- Évaluation à chaud par les stagiaires.
- Remise d'une attestation de fin de formation.



Donner une meilleure image de son service ou de son institution.

DURÉE

3 jours

CALENDRIER

Nous consulter

TARIF : 495 €

LIEU

Saint Denis - Saint Pierre

PUBLIC

Personnel concerné des services des établissements publics.

PRÉREQUIS

Aucun

ANIMATEURS

Formateur professionnel des techniques d'expression et de communication

EFFECTIF

8 à 10 participants

Pour une commande de groupe de 8 participants minimum, nous contacter.