



REUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Public concerné:

Toute personne chargée d'accueillir un public physiquement et/ou par téléphone, et désireuse de s'affirmer dans son rôle d'accueil.

Objectifs:

- Se comporter en professionnels de l'accueil : valoriser l'image de la société et répondre aux besoins des interlocuteurs
- Mieux se connaître pour augmenter l'affirmation de soi
- Identifier les clés de sa réussite en mobilisant ses ressources et talents, et en identifiant ses faiblesses
- Réussir son accueil physique et téléphonique par une meilleure image de soi
- Savoir calmer le jeu et gérer les situations difficiles

Programme de formation :

Connaître les principes de la communication

- Le message, les interférences

Mieux se connaître pour bien communiquer

- Faire le point sur son indice d'extraversion, son estime de soi, sa résistance au stress
- Définir si son image contribue ou non à se mettre en valeur

Développer l'affirmation de soi

- Les freins à l'affirmation de soi (attitudes, croyances négatives)
- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation contre l'empathie
- Bâtir une stratégie d'objectifs

Réussir son accueil téléphonique

- Un impératif : offrir une 1ère image positive de soi, du service demandé, de sa société

- Réussir son 1er contact
- Poser les bonnes questions pour comprendre la demande et orienter efficacement
- Soigner sa présentation : chaleur, disponibilité (ton, débit, expressions...)

Réussir son accueil physique

- Etre à l'écoute par la communication non verbale : les gestes, la posture, l'expression du visage, le regard, la voix, l'espace
- La communication verbale
- Traiter les demandes

Gérer les situations difficiles

- Savoir calmer le jeu
- Les attitudes typiques face aux réactions des autres : passivité, fuite, attaque, agressivité, manipulation, insinuation...
- Les attitudes qui rendent la relation égalitaire
- Gérer les conflits

Méthodes pédagogiques :

Exposés, échanges, exercices pratiques, réflexions de groupe, mises en situation de situations vécues filmées et analysées. Utilisation de questionnaires de personnalité. Elaboration d'un plan personnel de développement

Modalités d'évaluation :

Tests auto-diagnostic en début de formation
Evaluations formatives tout au long de la formation à travers différents exercices et mises en situations

Stéphane VAITI
Les Consultants Associés
PK 7,5 Rte de Rémire
Immeuble Poupon
97354 REMIRE-MONTJOLT

N° SIRET : 535 151 203 000 10
N° Déclaration Formation :

DUREE :

> 3 jours

DATES:

INTERVENANTS:

> Stéphane VAITI

HORAIRES :

> 7h00-13h30

COUT :

> 890 euros

LIEU:

> CAYENNE

CONTACT :

Stéphane VAITI

Tél : 0694 21 89 72

Fax : 0594 35 53 70

Stephane.vaiti@gmail.com

BULLETIN D'INSCRIPTION A RENVOYER PAR FAX OU MAIL

Entreprise :

Adresse :

NOM du participant :

N° de téléphone : N° de fax :

Adresse e-mail :