

## ACCUEIL

## ET RELATION AVEC LE PUBLIC



présentiel



à distance



classe virtuelle



sur mesure

**COMPÉTENCES ATTENDUES  
ET OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :**

- Utiliser l'écoute active pour cerner une demande ou la faire expliciter par son interlocuteur
- Délivrer un message adapté à différents interlocuteurs
- Mesurer le degré de sensibilité d'une situation dans un contexte professionnel de communication
- Reformuler afin de dissiper les malentendus ou les erreurs d'interprétation

2 JOURS  
14 HEURES

**PARTICIPANTS**

.....  
Tout public.

**PRÉREQUIS**

.....  
Aucun

**ÉVALUATION**

.....  
Mesurer et attester le degré de maîtrise des apprentissages.

**VALIDATION**

.....  
Attestation de l'organisme de formation

**IDENTIFIER LES DIFFÉRENTES PHASES  
DE L'ACCUEIL**

- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Écouter, questionner, reformuler
- Personnaliser son approche (les premiers mots, gestes, attitudes favorisant la prise de contact)
- Se rendre disponible

**GAGNER EN EFFICACITÉ AU TÉLÉPHONE**

- Point fort/point faible au téléphone
- Le traitement d'un appel
- Réussir la première impression (prise en charge de l'interlocuteur, vocabulaire positif)
- Prendre congé

**REFORMULER**

- Les différents types de reformulations
- Son but : résumer les propos de manière fidèle et synthétique

**GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES**

- Gérer son stress et celui de son interlocuteur
- Adapter son message
- Accueillir positivement une réclamation
- Faire patienter et mettre à l'aise

