



# ACCUEIL ET RELATION AVEC LE PUBLIC

## Public

Tout public

## Pré requis

Aucun

## Durée

2 jours – 14 heures

## Organisation

Diagnostic/positionnement avant la formation

Pédagogie en face à face pédagogique : alternance entre les connaissances « terrain » et les apports théoriques ;

Écoute active des besoins du groupe, réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés

**Échange** avec le groupe afin de faire ressortir les **notions-clés** de la formation.

Mise en pratique à travers des **exercices d'entraînement, jeux de rôle**.

**Mise en situation filmées** sur les scénarii mettant en application les apports méthodologiques (pour certains modules).

Remise de fiches techniques ou supports de cours.

## Évaluation

Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

## Objectifs

Écouter activement le client afin de cerner dans les plus brefs délais sa demande, ou la lui faire expliciter.

Délivrer un message adapté aux interlocuteurs.

Répertorier les situations sensibles de communication dans leur contexte professionnel.

Reformuler afin de dissiper les malentendus éventuels ou les erreurs d'interprétation.

### 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.

### L'efficacité au téléphone

- Points forts/points faibles au téléphone,
- Le traitement d'un appel,
- Réussir la première impression (prise en charge de l'interlocuteur, vocabulaire positif),
- Prendre congé.

### La reformulation

- Les différents types de reformulation,
- 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.