



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Adopter une posture professionnelle cohérente avec les exigences de qualité d'accueil
- ▶ Installer un climat de confiance dès le premier contact en face à face
- ▶ Identifier rapidement le besoin de l'utilisateur grâce à l'écoute active et à la reformulation
- ▶ Adapter leur communication verbale et non verbale selon les profils d'interlocuteurs
- ▶ Structurer un échange d'accueil clair, fluide et orienté solution
- ▶ Gérer les situations sensibles ou conflictuelles avec assertivité et professionnalisme
- ▶ Maintenir une attitude d'accueil positive, même en contexte de stress ou d'affluence
- ▶ Contribuer à une expérience usager homogène en appliquant des pratiques d'accueil partagées au sein de l'équipe

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

Réussir un accueil physique de qualité

Formation présentielle

Durée : 14 heures

PUBLIC

Chargé d'accueil

PRÉ-REQUIS

Maîtrise de la langue française

INTERVENANT

Formateur expert en Relation client

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 1

1. Comprendre les enjeux de l'accueil et la qualité de service

- ▶ Rôle stratégique de l'accueil dans l'image de l'organisation
- ▶ Impact du premier contact sur la satisfaction et la confiance
- ▶ Attentes des appelants et posture professionnelle attendue

2. Développer une communication claire et positive

- ▶ Écoute active et reformulation
- ▶ Qualification rapide du besoin de l'interlocuteur
- ▶ Formulation de messages clairs, positifs et rassurants

3. Maîtriser les spécificités de l'accueil physique

- ▶ Posture corporelle, regard, gestuelle et disponibilité
- ▶ Gestion de l'espace, du temps d'attente et de l'orientation
- ▶ Structuration d'un échange d'accueil efficace

4. Gérer les situations sensibles et préserver la qualité d'accueil

- ▶ Identification des profils difficiles
- ▶ Posture assertive : empathie et cadre relationnel
- ▶ Techniques de désamorçage des tensions
- ▶ Gestion du stress et harmonisation des pratiques