






retrouver les gestes de l'accueil sortir de la routine

L'erreur de certains agents d'accueil n'est pas leur méconnaissance des procédures... mais trop souvent un accueil mécanique, routinier, monotone... Ils ou elles oublient que la personne en face (client, usager...) va se forger une image de la structure, de la marque, à travers l'attitude, les propos et la prise en charge qui va se faire lors de ce premier contact... C'est un réel enjeu.

OBJECTIFS

-  Perfectionner sa démarche d'accueil
-  Parfaire sa méthodologie de communication
-  Répondre en dialoguant

PROGRAMME

Contexte

Situations rencontrées et difficultés
Enjeux et objectifs
Ice breakers (méthode de création de groupe)
Présentations simultanées

Image de soi

Test : comment croyez-vous être perçu
Exercice individuel
Echanges

« Améliorer l'accueil ... » (d'un organisme ou une entreprise à l'accueil défaillant)

Les manques
Mises en situation explicites ludiques : mise en situation d'accueil tel qu'il est vécu et ressenti
Débriefing et échanges

L'assertivité

Définition
Test et exercices (mises en situation...)
Echanges sur l'assertivité au quotidien
Vocabulaire, sémantique et symbolique
Ecoute active / reformulation
Introduire et animer un dialogue

Langage corporel

Rôle du corps dans la communication
Attitudes d'ouverture et de fermeture
Rôle du comportement dans le sens
Harmonies et dysarmonies : conséquences
Brèves mises en situation

« A votre avis, que faire ? »

Décisions structurelles et/ou démarches ponctuelles
Mises en situation avec débriefing et débats
Accords sur les comportements
Engagements devant le groupe

Points positifs / points à améliorer

Conseils



PUBLIC

Personnel d'accueil maîtrisant les problématiques de l'interlocuteur

PEDAGOGIE

Approche par la communication non verbale (langage corporel) et de son positionnement vocal (intonation...)

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : commissaire aux comptes, sophrologue, médecin, chanteur d'opéra, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, policier, etc...

