

Objectifs

- Situer les enjeux de l'accueil
- Maîtriser les données et la dynamique d'une situation d'accueil
- Savoir identifier les besoins des personnes accueillies
- Savoir amorcer un dialogue constructif
- Améliorer ses compétences relationnelles dans un contexte professionnel
- Savoir adopter une position d'observation pour favoriser l'écoute active
- Améliorer la communication professionnelle et la transmission de l'information dans le respect de la confidentialité et du secret professionnel

Public visé

- Tout professionnel étant en relation avec la clientèle, notamment dans un contexte d'accueil et d'orientation

Pré-requis

- Aucun

Effectif

- 12 stagiaires maximum

Durée

- 14 heures, 2 jours

Type de Formation

- Inter ou intra-entreprise
- Formation continue en présentiel

Déroulement de l'action de formation

- **Travail en groupe sur les représentations de l'accueil**
- **Apport théorique sur les enjeux et les spécificités de l'accueil selon l'activité**
- **Mise en situation autour de situations d'accueil**
- **La communication efficace**
 - Langage verbal et non verbal
 - Les composantes du langage
 - La synchronisation
 - La flexibilité comportementale
 - La prise de recul : méta-position
 - L'écoute et la reformulation
 - Savoir questionner
 - Les cartes du monde
- **Mise en situation pour chacun des outils présentés**
- **Bilan collectif et individuel**

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrements mis en œuvre

- **Outils pédagogiques** : Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et d'expérimentation des techniques par la mise en situation des participants
- **Remis aux participants** : Supports de cours et documentation technique
- **Encadrement** : Consultante en communication - formatrice

Moyens permettant le suivi de l'exécution, l'appréciation des résultats

- **Suivi de l'exécution** : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur, par demi-journée de formation puis délivrance d'une attestation de fin de formation
- **Procédure d'évaluation des acquis** : Questionnaire d'évaluation de chacun des modules (Questions-Réponses)
- **Appréciation de la satisfaction et de la qualité** : Questionnaire d'évaluation de satisfaction donnant lieu à un bilan de fin de formation adressé au client

Organisation de la formation

- **Dates et tarifs** : Sur demande au 04 93 710 761 ou 06 17 80 06 63, par e-mail : contact@etres.fr
- **Lieu** : En centre (Nice/Thiais) ou sur site client (ou autre option - France entière)