

## Accueil et communication

### Développez votre communication et votre confiance en vous

Lorsque l'on gère une entreprise, une société, ou simplement lorsque l'on y travaille, il est fortement possible que l'on soit amené à rencontrer des personnes et à devoir communiquer avec elles. Cependant, il arrive que l'on ne soit pas très à l'aise ou qu'on ne sache pas toujours comment réagir face à certaines situations. Cette formation vous permettra notamment de travailler sur cette confiance en soi, d'apprendre à mieux diriger des situations de groupe et de développer votre communication professionnelle.

### Objectif

A l'issue de la formation Accueil et communication, diverses compétences vous seront transmises, notamment :

- Améliorer ses capacités à répondre aux demandes reçues
- Acquérir des techniques et des outils afin de mieux professionnaliser son accueil
- Acquérir des compétences de médiateur afin de gérer au mieux les situations conflictuelles
- Savoir adapter son comportement en fonction des situations rencontrées

### Les pré-requis

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

### Public concerné

Toute personne souhaitant améliorer ses capacités à communiquer et à gérer différentes situations.

### Validation

Une attestation de fin de stage est délivrée.

Une évaluation pratique & théorique sera réalisée en fin de parcours.

## Les points forts

Formation réalisable à distance,  
en présentiel ou un mix des deux.  
Formation sur mesure et adaptée.  
Devenez autonomes !

## Accessibilité

Pour les personnes  
en situation de handicap,  
Vous pouvez consulter cette page pour vous orienter au mieux.

## Délai d'accès

Il est variable en fonction  
de votre statut et du  
financement de la formation.  
Pour en savoir plus, contactez-nous

## Contenu de la formation

### Les principes fondamentaux de la communication (de 2h à 4h)

- Le schéma de la communication et les principes de base de la communication
- Identifier les obstacles à la communication et les moyens d'y remédier (écoute active, feed back)
- Distinguer la communication verbale (vocabulaire, syntaxe, ton, intonation)...
- ... de la communication non verbale (attitude, posture, distance, gestes, mimiques, expressions)

### L'accueil : une situation de communication importante (de 2h à 4h)

- Les enjeux d'un accueil de qualité : un instrument de fidélisation
- Les répercussions d'un mauvais accueil
- Les effets de la première impression
- Apprendre à gérer les différentes attentes des interlocuteurs

### Un accueil réussi = un client satisfait ! (de 4h à 6h)

- Savoir se présenter, orienter et renseigner un client
- L'attitude à adopter : le non-dit, le sourire, la distance de communication...
- Apprendre à être calme et patient en toutes circonstances
- Mettre son attention et sa disponibilité au service de son interlocuteur
- Maîtriser au mieux son langage, sa voix et adopter un langage positif
- Apprendre à répondre de la manière la plus pertinente et valorisante possible
- Apprendre à refuser avec courtoisie

### Mieux gérer les appels téléphoniques parfois sources de stress (de 4h à 6h)

- Identifier les similitudes et les différences entre l'accueil physique et téléphonique
- Introduire : faire bonne impression
- La voix, le sourire
- Savoir rester concis, rigoureux et aimable
- Apprendre à mettre en attente, prendre un message, transférer
- Comment conclure l'entretien téléphonique

### Quelques outils pour une communication plus professionnelle (de 4h à 6h)

- Reformuler les attentes de l'interlocuteur
- Être capable d'interroger correctement l'interlocuteur pour mieux comprendre la situation/les besoins
- Quelques conseils pour savoir faire patienter
- Connaître ses atouts et ses points forts pour mieux en jouer
- Connaître également ses points faibles et tenter d'y remédier
- Développer un langage plus professionnel par le vocabulaire et la gestuelle

### Vers une meilleure gestion des situations difficiles et embarrassantes (de 3h à 5h)

- La gestion du stress lié à ce genre de situations
- Savoir s'affirmer face au client sans trop le brusquer
- Apprendre à ne pas perdre la face
- Gérer les conflits de manière plus efficiente : savoir formuler un refus, gérer l'agressivité...