

Formation 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 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 PRÉREQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation : un bilan préformation sera établi.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant développer ses compétences.

OUTILS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Matériel requis : Ordinateur, connexion Internet, navigateur web à jour, si la formation porte sur un logiciel spécifique, vous devez avoir une version de celui-ci. En cas de formation en présentiel, un PC avec les logiciels nécessaires pourra vous être prêté le temps de la

formation.

Plateformes utilisées : outils collaboratifs (Google Docs, Drive pour échanges de fichiers), échange de mail, site web spécifique pour envoi de gros fichiers

Supports fournis : supports PDF, modèles de sites, bibliothèques d'exemples

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement signée. Une attestation de fin de stage est délivrée. Exercices pratiques tout au long de la formation. 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.

Avancement à votre rythme
Devenez autonomes !

ACCESSIBILITÉ

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

DÉLAI D'ACCÈS

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

SI FORMATION À DISTANCE

Dispositif d'exécution utilisé pour la visio : Nous utiliserons de préférence Google Meet, en

cas de problème ou changement nous pouvons passer par Microsoft Teams, Zoom, Skype.
Dispositif mis en place pour échanger : Le formateur reste disponible par mail entre les séances pour toutes éventuelles question

DURÉE DE LA FORMATION

Se référer au devis

MODALITÉ D'EXECUTION

Se référer au devis

MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

L'accompagnement comprend

- Un test de positionnement initial permettant d'adapter le parcours
- Un entretien de cadrage pédagogique en début de formation
- Un suivi continu durant les séances (feedback immédiat, corrections guidées)
- Un temps de questions/réponses en début de chaque session (10 à 15 minutes). Votre formateur vous pose quelques questions pour repérer ce qui a été retenu du cours précédent et fait une piqûre de rappel en cas de besoin
- Une disponibilité du formateur par email entre les séances (sous 48h ouvrées)
- Un point intermédiaire à mi-parcours
- Un bilan final de préparation à la certification

Encadrement

- Le formateur est là pour vous, il vous accompagne tout au long du processus
- Accompagnement individualisé en cas de difficulté
- Adaptation des exercices au niveau du candidat
- Tout en dirigeant cette formation, il s'adapte à votre rythme, à votre besoin

Modes d'évaluation de la progression

L'évaluation se fait tout au cours de la formation. Une fois un point du programme vu, un retour d'information oral peut s'effectuer ou plus fréquemment une manipulation par le

stagiaire pour voir si le point est compris et acquis.

La théorie, mais surtout la pratique est de mise pour atteindre l'objectif fixé

La durée annoncée de chaque module est la durée minimum, elle peut être allongée si nécessaire au bon déroulement de la formation.

CONTENU DE LA FORMATION

Module 1 – Les principes fondamentaux de la communication

- 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)

Module 2 – L'accueil : une situation de communication importante

- 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

Module 3 – Un accueil réussi = un client satisfait !

- 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

Module 4 – Mieux gérer les appels téléphoniques parfois sources de stress

- 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

Module 5 – Quelques outils pour une communication plus professionnelle

- 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

Module 6 – Vers une meilleure gestion des situations difficiles et embarrassantes

- 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...