

Public visé / Pré requis

- Agents d'accueil, Standardistes, Secrétaires, assistant-e-s, Personnels en contact avec le public (en face-à-face ou par téléphone).

Avoir une bonne communication orale
Effectif : de 6 à 10 Personnes

Organisation / Durée

Présentiel
Durée : 2 jours soit 14 heures

De 8H30 à 12H00 / de 13H00 à 16H30

Modalité / Délai d'accès

Inter et Intra entreprise, nous contacter pour plus de renseignements

Tarifs

Formation complète
Format de 2 jours : 1960 euros TTC

Moyens techniques et humains

Locaux :
Salles équipées d'un vidéoprojecteur, climatisation, tableau, paperboard, wifi...

Equipe :
4 Formateurs
1 Responsable qualité
1 Référent Handicap

Méthodes pédagogiques

Projection de vidéos, travail individuel ou en groupe, mise en situation

Suivi de la formation

Administratif :

- Convention ou contrat de formation à signer avant le début de la formation
- Fiche de renseignement à remplir avant la formation
- Feuille d'émargement signée par les formateurs et stagiaires par ½ journées
- Attestation individuelle de fin de formation

Thématique

Qualité relationnelle

Objectif général

Renforcer la qualité de l'accueil physique et téléphonique par une posture professionnelle, empathique et adaptée aux différents publics, en développant une culture de l'hospitalité et de la relation.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux et les composantes d'un accueil de qualité.
- Adopter une posture d'hospitalité dans toutes les situations d'accueil.
- Adapter leur communication verbale et non verbale aux différents publics.
- Gérer les situations sensibles, stressantes ou conflictuelles avec professionnalisme.
- Contribuer à une image positive et cohérente de leur structure auprès du public.

Déroulé pédagogique

MODULE 1 - POSTURE D'ACCUEIL ET RELATION HUMAINE

Les fondamentaux de l'hospitalité professionnelle

- Définir un accueil de qualité : rôle, mission, posture
- Notions clés : hospitalité, présence, attention, bienveillance
- Posture corporelle, regard, voix : les codes de la première impression
- Règle des 4x20 et effet halo

Focus HUMAN IN :

Humanité : revenir à l'intention d'accueillir l'autre en tant qu'être humain

Unité : aligner parole, posture et émotion dans la relation d'accueil

Jeux d'observation, scénarios croisés "accueil positif / accueil cassant", autodiagnostic relationnel

L'écoute active et la présence relationnelle

- L'écoute active : silence, reformulation, validation, clarification
- Le langage sensoriel : s'adresser à la vue, l'ouïe, le toucher... pour mieux comprendre et faire comprendre
- Identifier les besoins exprimés / implicites des interlocuteurs
- Créer un lien de confiance même dans un cadre administratif

Focus HUMAN IN :

Métacognition : être conscient de sa posture, ajuster sa manière d'entrer en relation

Suivi qualité

Evaluation des acquis et satisfaction :

Avant :

- Questions posées dans la fiche de renseignement

Pendant :

- Mises en situation et exercices pratiques
- Bilan / tour de table à chaque fin de journée

Après :

- Questionnaire d'évaluation sous forme de QUIZZ
- Questionnaire de satisfaction
- Évaluation à 6 mois après la fin de la formation

Contact

Ketty RECHOUZE
0692 40 10 01

ketty.rechouze@human-in.com

Activation sensorielle : mobiliser des canaux de perception pour mieux communiquer

Ateliers :

Jeux de reformulation sensorielle – analyse de dialogues – simulation d'entretien d'accueil

MODULE 2 : COMMUNICATION EFFICACE & GESTION DES SITUATIONS SENSIBLES

Maîtriser l'accueil téléphonique et les messages vocaux

- Les spécificités de la communication sans image
- Créer une image chaleureuse par la voix : débit, tonalité, sourire vocal
- Structure d'un appel réussi (accueil, écoute, réponse, clôture)
- Traitement des appels complexes ou chronophages

Focus HUMAN IN :

Navigation relationnelle : ajuster sa posture face à différents types d'interlocuteurs (stressés, agressifs, vulnérables)

Mises en pratique :

Jeux d'écoute, enregistrement d'appels, scénarios "appel difficile", feedback croisé

Après-midi – Gérer les tensions avec assertivité

- Comprendre les émotions : stress, agacement, incompréhension
- Garder le calme : techniques de recentrage et gestion émotionnelle rapide
- Savoir dire non ou recadrer sans blesser
- Médiation immédiate : l'art du désamorçage relationnel

Focus HUMAN IN :

Combiner présence à soi et ouverture à l'autre pour transformer le conflit en opportunité de relation constructive.

Cas pratiques :

Plaintes d'utilisateurs, erreurs administratives, personnes en détresse → comment répondre en respectant l'autre et soi-même ?