

3 jours

21 heures

INTER ou INTRA

**Délais d'accès**

15 jours minimum avant le début de l'action

### COMPETENCES

- ACC-PHYT - C01 - Accueillir et de communiquer avec professionnalisme
- ACC-PHYT - C02 - Adopter un comportement et un langage positifs
- ACC-PHYT - C03 - Traiter ou veiller au traitement d'une demande
- ACC-PHYT - C04 - Traiter une réclamation
- SAVOIR ACCUEILLIR - C01 - Se positionner avec justesse et positiver l'image de sa structure
- SAVOIR ACCUEILLIR - C02 - Comprendre les enjeux de l'accueil pour le client et pour l'entreprise / l'établissement
- SAVOIR ACCUEILLIR - C03 - Situer le rôle et les missions de l'hôte / hôtesse
- SAVOIR ACCUEILLIR - C04 - Comprendre les exigences et la rigueur des situations d'accueil : en face à face, au téléphone...
- SAVOIR ACCUEILLIR - C05 - Appréhender les nouvelles attentes des clients / usagers
- SAVOIR ACCUEILLIR - C06 - S'organiser pour concilier standard, accueil et activités administratives
- REUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE - C01 - Maîtriser les règles de communication appliquées à l'accueil physique
- REUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE - C02 - Connaître les phases clés de l'entretien d'accueil
- REUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE - C03 - Trouver les mots justes et avoir les attitudes adaptées à son interlocuteur
- REUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE - C04 - Etre à l'écoute du client : développer ses qualités d'observation, d'écoute active et d'empathie
- REUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE - C05 - Gérer les différentes situations d'accueil : orienter, conseiller, expliquer, informer
- REUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE - C06 - Maîtriser son temps : savoir se rendre disponible ou faire patienter
- DEVELOPPER SES QUALITES DE COMMUNIQUEUR - C01 - Du savoir-faire au savoir-être
- DEVELOPPER SES QUALITES DE COMMUNIQUEUR - C02 - Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- DEVELOPPER SES QUALITES DE COMMUNIQUEUR - C03 - S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie
- DEVELOPPER SES QUALITES DE COMMUNIQUEUR - C04 - Utiliser un vocabulaire approprié pour transmettre des messages clairs et compréhensibles
- DEVELOPPER SES QUALITES DE COMMUNIQUEUR - C05 - Comprendre l'importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire
- DEVELOPPER SES QUALITES DE COMMUNIQUEUR - C06 - Connaître les techniques d'écoute, le questionnement et la reformulation

#### PUBLIC VISE

Gestionnaires sur le poste d'accueil

Personnel administratif en contact avec le public et/ou les usagers : les hôtesse d'accueil, les standardistes, les secrétaires.

Toute personne en contact avec les clients/prospects au téléphone ou en face à face

#### PRE-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

**PARTICIPANTS** : Max : 10 personnes



Nous nous assurons que nos prestataires de location de salles de formation répondent aux normes d'accessibilité P.M.R.

#### CADRES / TEXTE(S) REGLEMENTAIRE(S)

Variable non renseignée

#### PROFIL FORMATEUR

Consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par ARCAS Formation

#### MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation délivrée en présentiel

Le formateur alterne entre méthode expositive, démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation, jeu de rôle et simulation).

Réassurance par le partage d'expérience et mise à distance des difficultés du métier.

Confiance en soi accrue.

#### MOYENS & SUPPORTS PEDAGOGIQUES



Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à ARCAS FORMATION, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.



---

# Accueil Physique

---

## CONTENU DE LA FORMATION

- Les fondamentaux de la communication orale :
  - le langage verbal, non-verbal et para-verbal
- L'écoute active :
  - l'écoute compréhensive,
  - le questionnement,
  - l'empathie
- **L'accueil**
  - Techniques d'accueil : SBAM (Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci)
  - La règle des 4 x 20 (20 premières secondes, 20 premiers mots, 20 premiers gestes, 20 centimètres du visage)
- **Instauration d'un climat de confiance**
  - techniques pour accroître la confiance de l'interlocuteur
- **Attitudes et comportements nécessaire à la relation avec l'autre**
  - **Comportements liés à l'attitude** : distance sociale, contact visuel, position du corps, mouvement des mains
  - **Comportements liés à l'expression orale** : volume de la voix, débit vocal, délai de réponse

## MODALITES D'EVALUATION

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

## SANCTION DE LA FORMATION

Attestation de formation  
Certificat de réalisation

## MAINTIEN DES CONNAISSANCES

Variable non renseignée

