

<b>3 jours</b>	<b>21 heures</b>	INTER ou INTRA	<b>Délais d'accès</b> 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
- 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
- Réussir son accueil téléphonique - C01 - Connaître les spécificités de la communication au téléphone
- Réussir son accueil téléphonique - C02 - Réussir le premier contact : décrocher rapidement et accueillir avec le sourire
- Réussir son accueil téléphonique - C03 - Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication
- Réussir son accueil téléphonique - C04 - Utiliser les bons mots pour : mettre en attente ; transférer l'appel ; orienter, prendre congé, conclure...
- Réussir son accueil téléphonique - C05 - Prendre un message précis et adapté aux besoins.
- Réussir son accueil téléphonique - C06 - Savoir questionner, reformuler et argumenter.... Et préserver un contact convivial et efficace
- FAIRE FACE AUX SITUATIONS DELICATES - C01 - Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles" : les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards...
- FAIRE FACE AUX SITUATIONS DELICATES - C02 - Les spécificités de l'accueil des publics handicapés : son comportement, sa façon de communiquer
- FAIRE FACE AUX SITUATIONS DELICATES - C03 - Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- FAIRE FACE AUX SITUATIONS DELICATES - C04 - S'affirmer et savoir dire non... tout en restant constructif et respectueux
- FAIRE FACE AUX SITUATIONS DELICATES - C05 - Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats
- MISE EN SITUATION - C01 - Soigner l'image offerte au visiteur
- MISE EN SITUATION - C02 - Réussir la première impression
- MISE EN SITUATION - C03 - Veiller à la qualité de son espace de réception

#### PUBLIC VISE

Gestionnaires sur le poste d'accueil  
Personnel administratif en contact avec le public et/ou les usagers : les hôtesses d'accueil, les standardistes, les secrétaires.  
Toute personne en contact avec les clients/prospects au téléphone ou en face à face

#### PRE-REQUIS

de prérequis.

Cette formation ne nécessite pas

#### PROFIL FORMATEUR

Les Consultants-formateurs ARCAS FORMATION dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.



**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

**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.

### CONTENU DE LA FORMATION

#### Retour sur la notion d'accueil dans une entreprise privée ou publique

##### Accueillir : qu'est-ce que c'est ?

- La connaissance de l'établissement, de ses services et missions.
- L'état d'esprit propice à un accueil de qualité : disponibilité et professionnalisme.
- L'écoute, la compréhension, la transmission d'une information.
- Pourquoi se former à l'accueil dans une entreprise
- Comprendre le principe de la qualité de service à l'accueil et son importance pour l'image de son entreprise
- Focus sur la notion de confidentialité et de discrétion, un levier professionnel indispensable

#### Les différents accueils (Accueil multicanal)

##### Acquérir ou développer sa confiance en soi

- La conscience de ce que l'on est : ses qualités, ses points faibles.
- Les besoins dans le travail.
- Oser demander/oser refuser sans blesser et sans mettre en danger ses relations.
- Canaliser les possibles perturbations et se mettre à la bonne distance.
- Les critiques et leur gestion.

#### Découvrir le langage du visage et du corps

##### Appréhender les fondamentaux de l'accueil physique en entreprise : développer ses compétences

- Assimiler les notions fondamentales du langage non verbal ou les postures à adopter
  - Les principes fondamentaux : Le regard, le sourire, les silences
  - La gestion de l'espace ou la proxémie (distance)
  - La gestuelle et son décodage, l'attention aux signes non verbaux
  - Les postures à adopter, les attitudes à éviter
- Assimiler les notions fondamentales du langage verbal de l'accueil physique
  - Les principes fondamentaux : débit, rythme, intonation, volume
  - Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique (le choix des mots)
  - Les règles de la communication avec l'autre
  - Le vocabulaire positif et approprié à son entreprise - les expressions à bannir, - les expressions à privilégier
  - Le questionnement efficace et rassurant

##### Utiliser les techniques de communication

- Identifier les clés de la communication efficace
  - Schémas de communication
  - L'importance de la relation : établir la relation
  - Langages et paralangages
  - Les techniques d'écoute active
- Auto-diagnostic de ses attitudes en communication
  - Identifier son abord de la relation client

##### Identifier les composants de l'accueil

- Soigner l'image de l'entreprise
  - La première impression
  - Les limites de l'accueil
  - Soigner sa présentation
- Utiliser sa voix, un instrument (ton, débit, articulation)
- Comprendre les difficultés de l'accueil
  - Situations complexes
  - Flot...
- Prendre conscience de l'image véhiculée dès les premiers contacts
- Acquérir les bons réflexes et la bonne posture

##### Prendre contact avec le public

- Accueillir avec le sourire et avec énergie



---

## Accueil Physique

---

- S'identifier clairement au téléphone/ Être identifiable pour l'accueil physique
- Répertorier les appels/visites pour maîtriser les suites à donner

### Gérer les flux

- Accueillir le visiteur attendu et le visiteur « surprise »
- Prioriser pour gérer la file d'attente
- Maîtriser la pression des personnes en attente
- Organiser son espace d'accueil

### 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

### Maîtriser les techniques de l'accueil téléphoniques dans une entreprise

- Identifier et maîtriser le vocabulaire conventionnel du téléphone professionnel
- Comment assurer une réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle
- Intégrer les techniques particulières propres à l'accueil téléphonique en entreprise
  - Transférer un appel
  - Prendre un message, mettre en attente
  - Gérer les doubles appels

### Traiter efficacement les appels téléphoniques

- **Techniques de réception d'appels**
- La méthode CERC (Contact, Écoute, Réponse, Congé)
- Les 4 étapes de l'entretien téléphonique (contact, traitement de la demande, conclusion)
- La préparation des appels entrants et sortants.
- Concilier l'accueil physique et téléphonique.
- La gestion du temps en entretien.
- Les situations à problème : le bavard, l'impatient, le mécontent, etc.

### Traiter efficacement et professionnellement les demandes des visiteurs, clients ou du public en général

- L'accueil et identification de son interlocuteur : un pas vers la personnalisation du contact
- Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode
  - Les techniques de questionnement
  - Les techniques d'écoute pour mieux comprendre les attentes ou la demande (développer l'attitude d'écoute)
  - Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation (méthode ERIC)
  - Énoncer un plan d'actions, Proposer une solution satisfaisante et répondre efficacement à la demande
  - Orienter le client/prospect
- Savoir conclure et prendre congé et s'assurer que son interlocuteur est pleinement satisfait
- Acquérir les bons réflexes et les formulations facilitantes

### Être efficace au téléphone

- Identifier les différences entre accueil physique et téléphonique.
- Traiter un appel : ouverture / fermeture.
- Réussir la première impression.
  - Prise en charge de l'interlocuteur
  - Vocabulaire positif
- Comprendre la demande.
- Répondre efficacement à la demande.
- Conclure et prendre congé.
- Acquérir les bons réflexes et les formulations facilitantes.

### Transmettre ou recevoir l'information

- L'écoute active.



- La reformulation.
- Un vocabulaire clair et précis.
- L'information pertinente et compréhensible.
- Des messages clairs et complets.

### **Maîtriser les situations fragiles et délicates, gérer un interlocuteur désagréable à l'accueil**

- Retour sur la sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
- Identifier la typologie des interlocuteurs et leur mode de fonctionnement
- Appréhender le principe de l'assertivité et de la conduite d'entretien
- Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul face aux interlocuteurs agressifs
- Savoir travailler son empathie et développer un climat de confiance
- Identifier les techniques fondamentales de la gestion des tensions à l'accueil

### **Gérer les situations délicates**

- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
- Identifier et gérer les émotions dans l'échange
- Gérer les conflits et les situations difficiles
- Se positionner efficacement pour faire aboutir l'échange
- Adapter son message
- Accueillir positivement une réclamation
- Faire patienter et mettre à l'aise
- Anticiper, gérer et désamorcer une situation conflictuelle

### **Traiter une réclamation (TECREP)**

- Pratiquer l'écoute active
- Gérer son visiteur ou appelant
- Proposer des alternatives
- Confirmer la solution

### **L'accueil et le traitement des demandes dématérialisées**

- Prendre contact
- Répondre efficacement

### **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- Jeux de rôle pour adapter sa posture
- Mises en situation réelles avec enregistrements téléphoniques
- Entraînement proposé à partir de situations fournies par les participants
- Questionnaire proposé pour une auto-analyse

### **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

- Les fondamentaux de la communication orale :
  - le langage verbal, non-verbal et para-verbal
- L'écoute active :
  - l'écoute compréhensive,
  - le questionnement,
  - l'empathie
- **Les spécificités de la communication téléphonique**
  - la personnalisation,
- **Techniques de réception d'appels**
  - la méthode CERC (Contact, Écoute, Réponse, Congé)
- Les étapes de l'accueil téléphonique

- la reformulation,



---

## Accueil Physique

---

- contact, traitement de la demande, conclusion

### 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

