

Mieux communiquer pour mieux accueillir

Objectifs	<p>Acquérir de l'aisance et de l'efficacité au téléphone et en face à face. Développer la qualité d'accueil et avoir une attitude de service. A partir de situations d'accueil rencontrées quotidiennement, trouver des réponses ou de nouvelles façons de faire concrètes, ajustées et réalistes.</p>		
Programme	<p>Les enjeux de l'accueil Bon ou mauvais accueil : quels effets ? Je 'suis' donc mon entreprise est... Accueillir c'est aussi conseiller Détecter les besoins Valider l'ordre de priorité Donner des renseignements précis et vérifiés Techniques d'accueil en face à face Etablir la relation avec succès Dialoguer avec souplesse Poser les questions pertinentes Techniques d'accueil au téléphone S'organiser pour tout concilier Utiliser les bons mots Prendre un message précis et assurer le suivi Apaiser des tensions ou résoudre des conflits Mobiliser ses ressources personnelles Décoder objectivement ce que l'on vous dit Négocier des points d'accord</p>		
Méthode et organisation	<p>L'intervenant(e) s'appuie sur les situations vécues par les participants et accompagne vers un décodage pragmatique et pertinent des comportements observés. Elle fait pour cela référence à des méthodologies efficaces, ciblées et cohérentes. Le travail se fait au travers de mises en situations d'échanges, de questionnement et d'apport de connaissances. Le bouclage des séquences de travail permet à chacun de définir ce qui lui aura été le plus utile, et de se dégager un objectif prioritaire.</p>		
Lieu	CRET	Effectif min.	4 personnes
Tarif	Nous consulter	Validation	Attestation consulaire
Pré requis	Exercer un métier comportant une dimension de communication et d'accueil du public ou se préparer à gérer cette dimension.	Intervenant(e)	Formateur spécialisé