L'école de L'EXPRESSION ORALE

# Fonction d'accueil : adoptez une posture qualifiée !

## Prérequis : aucun.

## Public visé : Cette formation s'adresse à toute personne travaillant dans les métiers physiques d'accueil et de conseil.

## Objectifs

- Prendre conscience de son rôle d'accueil dans un environnement global : ses publics interne et externe ;
- Développer par la pratique sa prise en compte des attentes du client dans son activité quotidienne ;
- Améliorer sa communication professionnelle : attitude, conseil, traitement de la demande en contact physique ou téléphone.

## Aptitudes : En fin de formation, le stagiaire sera en capacité :

- D'analyser et de corriger sa posture d'accueil : attitude, voix, gestes…
- De traiter et prendre en compte par une attitude qualifiée les besoins clients ;
- De réagir efficacement à tout type de personnalité.

## Compétences

- Confiance en soi dans la relation à l'autre ;
- Prise en charge qualifiée d'un contact ;
- Ecoute active et clarté d'expression face à un client ;
- Maitrise des techniques d'accueil physique et par téléphone ;
- Prise en compte des besoins exprimés et non exprimés

## Durée : 1 jour soit 7 heures

## Délai d'accès : 1 mois

## Tarifs : selon modalités d'intervention

## Méthodes mobilisées

Caméra, vidéoprojecteur, écran, tableau blanc, espace sur le lieu de ma formation pour les jeux de rôle en situation, interactivité entre le formateur et les stagiaires.

## Modalités d'évaluation

Prises vidéo des exercices des stagiaires et projection tout au long de la formation pour mesurer l'évolution.

Evaluation des acquis du stagiaire par le formateur : Fiche d'évaluation des acquis établie par le formateur et remis au stagiaire en fin de session.

Evaluation de la formation par le stagiaire :

- en fin de session, questionnaire à chaud sur les conditions et la qualité de la formation et du formateur.
- questionnaire à froid après un mois d'application dans son quotidien sur la qualité du contenu de la formation.

L'analyse des questionnaires permettra d'effectuer le cas échéant, les actions correctives nécessaires.

## Accessibilité : locaux répondant aux normes des établissements recevant du public.