



Bien accueillir en toutes circonstances

Objectifs : Maîtriser les techniques de l'accueil. Gagner du temps et de l'efficacité. Se sortir habilement des situations difficiles. Valoriser votre service et gagner la satisfaction de vos clients.	Personnes concernées Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner le public Pré requis : aucun
PROGRAMME	PEDAGOGIE
<i>L'accueil constitue l'un des premiers vecteurs de l'image de l'entreprise. Acquérir de vraies compétences et techniques, développer les bons réflexes, tels sont les objectifs de cette formation.</i> ~ Déterminer les enjeux à l'accueil du public ❖ Définition ❖ Prise de conscience ❖ Identifier les services attendus par le client ❖ Penser à son image ❖ Situer ses missions et ses contraintes ❖ Poursuivre un objectif précis ~ Comprendre et analyser les mécanismes de la communication ❖ Prendre conscience des effets de la communication sur la perception du client ❖ Adapter son cadre de référence ❖ Identifier les niveaux de communication ❖ Minimiser la déperdition de l'information ❖ Analyser les quatre préférences cérébrales ~ L'accueil : un lieu où communiquer ❖ Accueillir en s'accordant à l'autre : le langage verbal et le langage non verbal ❖ La proxémie ou distance de sécurité ❖ Se synchroniser et calibrer ❖ Utiliser les filtres sensoriels (canaux de perception et de représentation - VAKO) ❖ Maîtriser les règles de l'écoute active ❖ Pratiquer la technique de la reformulation ❖ Poser les bonnes questions ❖ Utiliser sa voix ❖ Choisir les mots justes ~ Maîtriser les situations délicates ❖ Canaliser un interlocuteur bavard ❖ Calmer un interlocuteur mécontent ou agressif ❖ Finir positivement un entretien avec un client difficile ❖ Canaliser son énergie et ses émotions	Le Formateur Spécialiste des techniques de secrétariat Méthode pédagogique Apports théoriques et méthodologiques Progression rapide grâce aux exercices pratiques et jeux de rôle <u>Intra entreprise</u> Lieu de formation : dans la ville de votre choix <u>Inter entreprises</u> Tarif par personne 2 jours 1 150 € Réf : SE010

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Secrétariat partout en France

Formation Bien accueillir en toutes circonstances

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Toutes les formations Secrétariat de notre organisme de formation sur www.proformalys.com