

ACCUEIL DU PUBLIC ET ACCUEIL TELEPHONIQUE

Présentiel
3 JOURS (21h en continu)

FINALITE

Il s'agit de favoriser l'expression et d'améliorer la communication verbale des stagiaires tant dans les situations professionnelles (avec l'encadrement, la clientèle, les collègues) que dans les situations sociales (dans un magasin, à un guichet, au restaurant...), familiales ou amicales. Et de contribuer à une meilleure insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES OPERATIONNELS

Les stagiaires seront capables de :

- Préciser son aisance et son professionnalisme à l'accueil en toutes situations
- Favoriser l'expression (orale et écrite)
- Améliorer et adapter la communication
- Rechercher une présentation personnelle adaptée (esthétique, hygiène...)
- Gérer les situations d'accueil délicates

PUBLIC VISE

Agent de production en ESAT ou en entreprise adaptée et jeunes adultes d'IMPRO.

PRE REQUIS

Aucun

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

Moyens matériels :

- Power point

Méthodes pédagogiques :

- Nous utiliserons comme support le théâtre avec mises en scène et jeux de rôles à partir des situations que les stagiaires rencontrent régulièrement.

- La vidéo pourra être utilisée pour que les stagiaires se confrontent à leur image et appréhendent ainsi mieux leurs besoins.
- Pour la partie « accueil téléphonique » nous utiliserons un simulateur enregistreur téléphonique.
- Support pédagogique remis aux participants

MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION

Modalités de suivi : Feuilles d'émargement, certificat de réalisation, attestation fin de formation.

Modalité d'évaluation des stagiaires : évaluation des acquis en fin de session avec un bilan oral et un QCM

Modalités d'évaluation du formateur et de la formation : fiches d'évaluation à chaud

CONTENU

JOUR 1

Présentation des personnes et de l'intervenante

Notions sur la communication

- Développer la confiance en soi en situation de communication
- Acquérir une attitude de confiance en soi pour exprimer son point de vue
- Mieux se connaître en situation de communication
- Les techniques d'expression verbale
- Apprendre à se présenter, à exprimer ses besoins, ses idées
- Apprendre à écouter, à décrypter un message
- Apprendre à communiquer en petit groupe

JOUR 2

L'accueil au téléphone

- *La communication au téléphone* (se présenter, expliquer l'objet de l'appel, préparer son argumentation, laisser un message sur répondeur...).
La voix,
Le sourire,
L'écoute
- *Les accueils difficiles*
Une personne en colère
Une personne trop bavarde
- *Accueillir quelqu'un et répondre au téléphone simultanément*

JOUR 3

L'accueil en face à face - communication de tous les jours

La présentation personnelle (esthétique, hygiène vestimentaire et corporelle).

Le sourire, le regard, la voix, le comportement

- *Réussir la première impression*
 - Éviter l'attente.
 - Personnaliser son accueil
 - Les premiers mots
 - Les premiers gestes qui facilitent le contact
 - Renseigner, orienter
 - Gérer le temps
 - Se rendre disponible grâce à une meilleure organisation de son poste de travail.
- *Gérer les situations délicates*
 - Accueillir positivement une réclamation
 - Savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité
 - Canaliser habilement les "bavards".

MODALITES

Dates : nous contacter

Durée : 3 jours de formation soit 21h

Lieu : en intra ou à Fontenilles

Nombre de stagiaires : 8 participants maximum

INTERVENANTE

Psychologue du travail et Ergonome

CONTACT

PRO.LEARNING

Nathalie CHAVE - Chargée de mission formation

☎ 05.34.41.38.87 Mail : formation@pro-learning.fr