

**Objectifs de la formation :**

- Développer l'image d'accueil et de service de l'entreprise.
- Découvrir et connaître les attitudes qui vont améliorer la relation avec le client dans le but de dynamiser l'image de l'entreprise,
- Responsabiliser et valoriser le personnel dans son poste.
- Comprendre la notion de service qualité.
- Développer les compétences techniques et relationnelles nécessaires à la prise en charge efficace des clients

**Public :** Personnes chargées de l'accueil (physique et téléphonique) dans une entreprise ainsi que toute personne en relation avec la clientèle

**Prérequis :** Aucun

**Modalités et délai d'accès :** en fonction du financement choisi ; contactez la CCI Dordogne.

**Méthodes pédagogiques :**

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises. Salles de formation équipées pour une pédagogie active.

**Modalités d'évaluation :** Contrôle continu

**Dates et durée :** 30 avril et 7 mai 2021.

2 journées de 7 h, soit 14 h.

**Horaires :** 9 h / 12h30 – 14 h / 17h30.

**Tarif :** 690 € net de taxe.

Nombre de personnes : mini 4 maxi 12.

**Lieu de la formation (en présentiel) :**

CCI Dordogne, Pôle Interconsulaire - Cré@Vallée Nord, 295 Boulevard des Saveurs - 24460 COULOUNIEIX CHAMIER.

*En distanciel (visio-conférence) à partir de Adobe Connect ou Teams Tous les éléments vous seront communiqués dans la convocation par mail.*

**Programme :**

- **L'organisation humaine et matérielle de l'accueil**
  - Le rôle de chacun
  - Le profil de l'hôtesse d'accueil
  - Ses missions, ses outils
  - Son organisation
  - Ses points forts, ses axes de progression
  - Les attentes du service
  - Les consignes
- **Savoir accueillir, Donner une image « professionnelle » et valoriser la fonction « accueil » au téléphone / en face à face)**
  - Les bases de la communication
    - Verbale : langage positif, adapté
    - Non verbale : l'attitude, la tenue
    - La maîtrise de l'expression
    - Développer son potentiel verbal
    - Sourire, ton, débit
    - La formulation positive
    - La communication non verbale
    - La respiration
  - Les outils de la communication
    - Le comportement
    - La voix, l'élocution, le langage
    - L'écoute
    - Le dialogue, reformulation / transmission
  - Les techniques qui favorisent la communication
    - L'écoute active
    - Le questionnement
    - La reformulation
- **Les situations délicates**
  - Diagnostiquer
    - Identifier les situations délicates possibles
    - Analyser les modes de gestion actuels
  - Prévenir par un comportement et des réponses adaptées
    - Les formules qui provoquent l'agressivité
    - Les formules à utiliser
  - Traiter

**Contact :**

Nadia BALLET  
06 20 42 97 94  
n.ballet@dordogne.cci.fr