

Accueillir le public avec attention et l'orienter avec efficacité

Accueil physique et téléphonique
2 jours (14 heures)



OBJECTIF

Etre capable de :

- Utiliser son potentiel physique pour gagner en **calme**, en **présence**, en **autorité naturelle** et pour mieux entrer en contact avec l'utilisateur, **en face à face et au téléphone**.
- Prendre conscience de ses **facilités relationnelles** et s'entraîner à **surmonter ses difficultés**.
- Comprendre l'**impact de son état physique et émotionnel**, de son comportement, dans sa relation à l'utilisateur.
- Comprendre les mécanismes de l'improvisation pour savoir **accueillir les événements inattendus**.
- Savoir **prendre du recul** et gagner en lucidité lors de la réponse à l'utilisateur.
- **Agir efficacement** avec les comportements appropriés.
- **Faire face** aux situations délicates

PRE-REQUIS

- Etre à un poste d'accueil (ne se substitue pas à une formation technique téléphonique)

PARTICIPANTS

- Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner le public, les usagers, les clients de manière occasionnelle ou permanente

PROGRAMME

L'ACCUEIL : UN POSTE CLÉ

- **La première image de l'entreprise/l'Institution** : savoir ce que nous représentons et l'importance d'un bon accueil
- Accueillir, communiquer, écouter : les **règles de base** de la communication téléphonique
- **Prise de notes** (fiche d'appel)

L'AXE PHYSIQUE

- **Travail physique**: «Bien dans mon corps, efficace dans la relation !»
S'entraîner à **utiliser ses appuis corporels** pour s'exprimer pleinement, avec calme, courtoisie et efficacité.
- Etre attentif **aux 93% de non verbal** dans la relation avec les usagers (son image, sa gestuelle et sa voix)

LA GESTION DU STRESS

- Apports théoriques sur les facteurs déclencheurs de stress
- Faire baisser la pression en adoptant une **respiration abdominale**, pour garder le contrôle de soi en toutes circonstances.
- Donner à chacun des **moyens simples et concrets pour se détendre** et faire face aux agressions de tous types

MISES EN SITUATION

- **Situations concrètes** décrites par les stagiaires. Identification de deux ou trois situations « types ».
- Accueil téléphonique simple : jouer une situation, débriefing de la formatrice, la jouer à nouveau avec de nouvelles bases
- Accueil téléphonique **complexe ou conflictuel** : comment être empathique et ne pas se laisser emporter ?
- Accueil physique : mettre en pratique les acquis

Approche pédagogique

Intervenante **formatrice, comédienne et metteur en scène** : équilibre sa pédagogie entre les apports théoriques et l'expérimentation ludique.

Aborder les sujets de l'accueil et de la relation à l'autre en utilisant les outils du comédien permet de les traiter sous 3 angles complémentaires :

- **L'angle physique** : savoir se centrer, utiliser sa respiration, sa voix, sa gestuelle en confort et créer un climat de confiance.
- **L'angle mental** : comprendre les mécanismes de la relation à l'autre. Identifier l'état et le comportement du client.
- **L'angle émotionnel** : savoir anticiper son stress, utiliser ses émotions plutôt que les subir.

