

La relation d'accueil

Description

Vous assurez l'accueil du public. Peut-être depuis quelques semaines, peut-être depuis plusieurs années. Parfois, tout se passe bien. D'autres fois, il faut gérer l'imprévu, répondre vite, calmer une tension, trouver les bons mots. Que vous soyez nouvellement affecté à une fonction d'accueil ou déjà expérimenté, vous avez besoin d'un cadre clair, d'outils pratiques et de repères solides. Cette formation vous offre un temps pour faire le point, gagner en confort et renforcer vos pratiques.

Informations pratiques

Durée	2 jours (présentiel)
Modalités	Présentiel, Intra-entreprise
Public cible	Pour tout collaborateur en situation d'accueil – que ce soit une première expérience ou une fonction exercée depuis un certain temps déjà. L'accueil peut être physique, téléphonique ou numérique.
Tarifs	3000€ HT

Objectifs

- Comprendre le rôle et les enjeux de l'accueil
- Maîtriser les bases de la communication en situation d'accueil
- Savoir orienter avec clarté et efficacité
- Mieux se connaître pour adapter sa posture aux différentes situations

Programme détaillé

Adopter une posture professionnelle adaptée

- Travailler sa posture verbale et non verbale (attitude, ton, présentation)
- Se positionner avec calme, clarté et bienveillance, quelles que soient les circonstances
- Ajuster sa posture en fonction des situations et du profil des interlocuteurs

Mieux se connaître pour mieux accueillir

- Identifier ses propres réflexes relationnels en situation d'accueil
- Repérer ses zones de confort et de tension face à différents types de demandes
- Ajuster sa posture en s'appuyant sur une meilleure compréhension de son propre fonctionnement

Communiquer avec efficacité et clarté

- Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour mieux comprendre et mieux se faire comprendre
- Structurer un message simple, clair et accessible
- S'exprimer avec assertivité, tout en adaptant son discours à son interlocuteur

Orienter le public avec justesse

- Identifier la demande réelle, au-delà de la formulation
- Donner une information fiable et être clair sur les informations que l'on ne possède pas
- Rediriger ou recadrer avec tact, en posant un cadre rassurant

Approche pédagogique

- Études de cas inspirées du terrain
- Mises en situation adaptées aux profils débutants ou expérimentés
- Apports pratiques et synthétiques
- Quiz, jeux pédagogiques, temps d'échanges et d'analyse collective
- Co-construction de bonnes pratiques

Modalités d'évaluation

- Questionnaire des attentes (en amont)
- Test de positionnement en début de formation
- Quiz et évaluations formatives pendant la formation
- Observation lors des mises en situation
- Test de validation des acquis en fin de parcours

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.