



L'ACCUEIL PERMANENT

OBJECTIFS :

- Percevoir que la qualité de l'accueil détermine l'image de marque d'une collectivité, d'un service.
- Connaître les bases fondamentales de la communication interpersonnelle.
- Analyser les aspects verbaux et non verbaux dans la fonction d'accueil.
- Apprendre à identifier les besoins de chaque usager, et à répondre positivement à ses préoccupations.
- Savoir agir en face des personnes mécontentes, agressives, bavardes, anxieuses.

PROGRAMME :

- Les principes de base d'une bonne communication et d'un accueil de qualité.
- L'émetteur et le récepteur efficaces
- Besoins fondamentaux et accueil
- La communication verbale
- La communication non verbale
- Les différentes formes d'écoute et de reformulation
- Les aspects techniques de l'accueil physique et téléphonique
- L'adaptabilité aux remarques et objections des usagers
- Les attitudes d'ouverture dans l'accueil
- La relation Dominant-dominé dans l'accueil
- La communication de réciprocité, préventive de l'agressivité

METHODOLOGIE :

Apports théoriques et mises en situation à partir de cas vécus.
Remise de documents pédagogiques.