

## LES TECHNIQUES D'ACCUEIL

*Un accueil de qualité représente l'image de marque de tout établissement. Cependant, l'évolution de certains comportements du public accueilli : exigence, impatience, agressivité... peut déstabiliser.*

*Notre formation permettra à vos agents d'acquérir les savoir et savoir-faire, afin d'améliorer la qualité de cette relation avec les personnes accueillies, de lever les difficultés rencontrées dans le cadre de leur mission d'accueil, tout en maîtrisant le savoir-être. Nous traiterons essentiellement dans cette formation des techniques et outils à mettre en pratique au quotidien, mais également de l'aspect "COMMUNICATION" dans la qualité de l'accueil.*

### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre l'enjeu de l'accueil
- Développer les techniques d'un bon accueil du public,
- Adopter une posture professionnelle,
- Être plus à l'aise dans la communication et donner une image positive de l'établissement,
- Connaître les particularités de l'accueil physique
- Acquérir des outils de communication adaptables en accueil tout en se protégeant.

### Public concerné :

Tout public éprouvant des difficultés dans sa fonction d'agent d'accueil

### Prérequis : Aucun

**Tarif :** voir devis ci-joint

### Durée :

2 jours (14 heures)

**Contrôle du suivi :** Les stagiaires émargent une Feuille de présence par demi-journée de formation pour justifier de leur participation.

**Délais d'accès :** variable entre 10 et 21 jours pour la mise en place d'une session.

Le formateur signe également ces feuilles de présence ; à la fin de la session, il élabore également un compte-rendu de formation.

**Formateur :** Consultant J+FORMATION spécialiste en communication et en développement personnel

### Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques (vidéo, power point, documentation...)
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Mises en situations - exercices d'application
- Exemples de techniques anti-stress (respiration, relaxation...)
- Jeux de rôles et exercices d'entraînements
- Méthodes participatives et actives

### Evaluations

- Tout au long de la session le formateur est chargé de réaliser une évaluation de compétences afin **d'EVALUER LES ACQUIS**.

- En fin de session, une évaluation à chaud est réalisée par les stagiaires : questionnaire à compléter qui concerne principalement le déroulement et le contenu de l'action de formation, ainsi que leur degré de satisfaction à l'issue de cette action.

- Après retour des participants sur le poste de travail et mise en pratique des acquis, une évaluation à froid sera réalisée par le client commanditaire du projet.

### Modalité de validation des compétences

- Délivrance d'un Certificat de réalisation de la formation et d'une « Fiche de validation de compétences ».

**Support :** Un support de cours dématérialisé est remis à chaque stagiaire en fin de session.

**Accessibilités :** La formation est accessible aux personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques. La mise en place d'un accompagnement est proposée afin que la formation se déroule dans les meilleures conditions : notre REFERENTE HANDICAP Joëlle Gruelles est chargée d'organiser leur accueil, et reste à leur disposition au 07 78 39 84 28 ou [jplusformation@hotmail.com](mailto:jplusformation@hotmail.com).