



PRESENTIEL

## ACCUEIL DU PUBLIC

### FORMATION

### FORMATION COMPLEMENTAIRE

#### Lieu

Réunion  
Guadeloupe  
Guyane

#### Durée

2 jours

#### Responsable

Carole MARCHAND

#### Coût de la formation

Nous consulter

#### Public

Cf. ci-contre

#### Pré-requis

Il est recommandé de maîtriser les fondamentaux de l'accueil pour suivre la formation accueil du public

#### Equipement obligatoire

Aucun

#### Accessibilité aux PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé

#### Accès à la formation

Sur demande de l'employeur, évaluation des acquis

#### PUBLIC

Notre formation accueil du public s'adresse à un public professionnel de type :

- Hôte / Hôtesse d'accueil
- Pôle accueil
- Office du tourisme / Etablissement public / Hopitaux

#### OBJECTIFS

- Maîtriser les principes de l'accueil du public dans un établissement public ou privé
- Orienter, renseigner les clients internes et externes et s'assurer d'avoir répondu aux attentes
- Engager une relation positive et de qualité pour valoriser l'image de votre structure
- Appréhender ou revoir les techniques d'accueil professionnelles

#### PEDAGOGIE

- Apport théorique et pratique
- Exercices pratiques
- Jeux de rôle
- Support de cours formation accueil du public
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation



Nouvelle formation



Nouvelle formation

## PROGRAMME

### MAÎTRISER SA COMMUNICATION ET DÉVELOPPER UNE ATTITUDE PROFESSIONNELLE EN FACE À FACE OU PAR TÉLÉPHONE

- Adopter un langage non verbal adapté à l'accueil du public
- Appréhender le vocabulaire propre à l'accueil et sa capacité à s'exprimer correctement
- Identifier les gestes, comportements et attitudes professionnels à adopter au pôle accueil
- Capitaliser sur une tenue vestimentaire adaptée à l'accueil et l'image de sa société

### APPRÉHENDER LES TECHNIQUES D'ACCUEIL DU PUBLIC, DE L'ORIENTATION À L'ORGANISATION

- Optimiser son organisation personnelle pour faciliter ses tâches relatives à l'accueil
  - Gérer professionnellement le registre des visiteurs
  - Les bonnes pratiques de la remise des badges
  - Etc.
- Faire la différence entre les usagers externes et les usagers internes
- Savoir gérer les demandes de ses interlocuteurs avec efficacité et professionnalisme
  - L'identification des visiteurs
  - Les demandes d'orientation
  - Les demandes d'informations et/ou renseignements
  - Les demandes de documentation
  - L'accueil des rendez-vous et l'orientation des visiteurs
- Savoir faire patienter et orienter vers les lieux d'attente
- L'orientation et l'accompagnement des visiteurs ou clients

### RAPPEL DES OUTILS ET MÉTHODES PROFESSIONNELS DE L'ACCUEIL

- Retour sur les clés du vocabulaire et de la communication positive
- Appréhender le principe de l'écoute active au service de l'accueil
- Assimiler les clés du questionnement et de la reformulation
- Se professionnaliser sur la proposition de solutions
- Assurer la prise de congé avec un interlocuteur : terminer sur une note positive

## VALIDATION

- Test sous forme de QCM et questions ouvertes
- Note minimale exigée 12/20
- Attestation de suivi de formation.



Nouvelle Formation



Nouvelle Formation