GAETAN PAULIN CONSULTING
18 rue Pierre Sémar, Terres Sainville
97200 Fort-de-France
Email: gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com
Tel: +596696317559

MISE EN PLACE D'UN ACCUEIL DE QUALITE

Un accueil de qualité, c'est un critère déterminant dans la relation entre le public (usagers, administrés, clients…) et l'établissement. C'est aussi un enjeu des plus actuels, compte tenu de l'évolution de certains comportements chez les usagers : exigence, impatience, agressivité…

Durée

- 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

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

Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Valoriser l'esprit de service et maîtriser les techniques de l'accueil.
- Optimiser les comportements appropriés.
- Savoir gérer le stress.
- Faire face aux situations de conflit.

Contenu de la formation

IDENTIFIER LES ENJEUX A L'ACCUEIL

- Impact positif et conséquences d'un mauvais accueil,
- Définir les objectifs et contraintes à l'accueil,
- Identifier la prestation souhaitée.

SAVOIR ACCUEILLIR

- La courtoisie et le rapport gagnant-gagnant,
- L'écoute active,
- Apprendre à reformuler et à synchroniser,
- Les techniques de questionnement (Méta modèle) pour préciser la demande, structurer les informations et préparer la réponse,
- Exercices pratiques d'écoute et de reformulation,
- Identifier les jeux d'acteur: victime, persécuteur, sauveur,
- La confiance en soi pour un comportement professionnel,
- Apporter une réponse appropriée,
- Savoir obtenir l'adhésion de l'interlocuteur (client bavard, manipulateur, mécontent..) et conclure.

OPTIMISER SES RESSOURCES

- Gérer ses émotions et savoir prendre de la distance,
- Exercices pratiques notamment basés sur la respiration pour relâcher les tensions et optimiser son énergie.

SAVOIR GERER LES SITUATIONS DELICATES

- Accueillir positivement une réclamation,
- Rassurer pour calmer (Maslow) l'hostilité ou l'agressivité,
- Les techniques pour traiter une objection,
- Poser des questions orientées solutions.

GAETAN PAULIN CONSULTING

18 rue Pierre Sémar, Terres Sainville
97200 Fort-de-France
Email: gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com
Tel: +596696317559

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe Pédagogique se compose de M. PAULIN et de ses Collaborateurs Consultants en fonction de leurs domaines de compétences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité.
- Attestation de stage.