



## Professionnaliser l'accueil physique

*Cette formation vous aidera à accueillir le public de manière efficace et sans appréhension!*

*Modalité d'accès: 3 semaines après la signature de la convention*

**Durée:** 7.00 heures (1.00 jours)

### Profils des apprenants

- Personnel en contact physique avec le public
- Tout public

### Prérequis

- Aucun

### Accessibilité et délais d'accès

Si vous êtes porteur d'un handicap merci de bien vouloir contacter isabelle Maleplate référente handicap au 0678380495 afin de pouvoir échanger sur l'adaptation de votre parcours de formation

3 semaines

### Qualité et indicateurs de résultats

Pour la période 2023:

Taux de satisfaction des apprenants 0%

Nombre d'apprenants 0%

Taux et causes des abandons 0%

Taux de retour des enquêtes 0%

## Objectifs pédagogiques

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- D'appliquer la posture professionnelle pour accueillir le public en moins de 5 minutes
- Faire face au public difficile par la communication non violente (CNV)

## Contenu de la formation

- Comment donner une bonne impression ? (3,5 heures)
  - La posture
  - Le vocabulaire
  - L'écoute
  - La méthode des 4x20
  - Mise en pratique, jeux de rôle
- Comment faire face à un public difficile ? (3,5 heures)
  - les étapes de la communication non violente (CNV)
  - Mise en pratique, jeux de rôle

## Organisation de la formation

PARVENIR | 393 CHEMIN CLAUDINE LUCEYRAN 33340 LEPARRE MEDOC | Numéro SIRET : 949 915 680 00019 | APE : 70.22Z

SASU au capital de 1000€-TVA intracommunautaire : FR57949915680

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75331523433 auprès de la préfète de région Nouvelle Aquitaine

Certification Qualiopi No 34331721-1 du 18 Avril 2023

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

# PARVENIR

Email : parvenir9@gmail.com

Tel : 06 78 38 04 95



## Équipe pédagogique

La formation sera assurée par une experte dans ce domaine

## Moyens pédagogiques et techniques

- Questions orales ou écrites (QCM...) Des mises en situation Jeux de rôle La formatrice évaluera les acquis en utilisant des exercices pratiques à la fin de chaque séquence pédagogique et un exercice pratique de synthèse en fin de formation.

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

- Evaluation des acquis par des exercices de mise en situation

**Tarif inter-entreprise par personne HT : 500.00 €**

**Tarif intra : nous consulter**

Date de création 19 juin 2023

Date de mise à jour 19/06/2023