

RÉUSSIR L'ACCUEIL PHYSIQUE EN COLLECTIVITÉS

Améliorer la communication de vos équipes

1 JOUR, 7 HEURES

RELATION USAGERS

CODE : GNU08

Objectifs de la formation

- Améliorer la communication de vos équipes et refléter une aura positive de la collectivité
- Savoir traiter les demandes des usagers / visiteurs

Animée par

- SERRANO Pascal
Consultant spécialisé dans les relations humaines,

Public concernés

- Responsable d'accueil (mairies, CCAS, Office de tourisme...)
- Chargé(e) d'accueil
- Président et directeur d'association accueillant du public

Dates

Critères d'admission

- aucun prérequis n'est nécessaire

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Modalités pédagogiques

- Un questionnaire préalable sera envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques, et sera transmis au(x) formateur(s) avant la formation

Revenir sur les grandes bases de l'accueil

- Appréhender la notion de service rendu et la notion d'attentes des usagers/visiteurs
- Intégrer la valeur d'une image positive

Cerner les subtilités comportementales de l'accueil physique

- Le langage non verbal : avoir un «look» adapté, se tenir correctement
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication appropriée
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Des vidéos extraits de film pourront être projetées afin d'illustrer les propos et mettre en confiance les participants

Savoir traiter la demande de l'utilisateur / visiteur

- Tous nos stages de formations sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants
- Les formations sont déroulées en présentiel ou en classe virtuelle et étayées, chaque fois que cela est pertinent, d'études de cas et de mise en pratique ou en situation
- Un formulaire d'évaluation du formateur et du déroulé du programme suivi sera proposé aux participants à la fin du stage

Tarifs

■ Communes > 40 000 habitants, autres établissements publics	890,00 €HT
■ Entreprises privées	990,00 €HT
■ Communes < 40 000 habitants	590,00 €HT

- Écouter en valorisant
- Maîtriser le temps
- Finaliser l'entretien et raccompagner le visiteur

Savoir réagir en cas de situations délicates

- Canaliser les bavards et rassurer les inquiets
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
- Concilier l'accueil téléphonique et physique
- Demeurer constructif en toute situation
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
- Demeurer constructif