


Fiche Formation Accueil du Public

Objectifs de la formation :

- Maîtriser les règles et les principes de l'accueil du public.
- Orienter, renseigner le public, les clients.
- Engager une relation positive et de qualité.
- Gérer les situations de conflits.

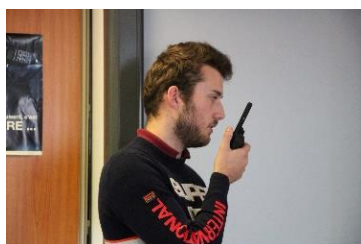
 **DUREE** : 7 Heures **PUBLIC** : Formation ouverte à tout public

 **PRE REQUIS** :
Maîtriser la langue française : savoir la comprendre, la lire, l'écrire et la parler



 **CONTENU PEDAGOGIQUE** :

- **Domaine de compétence n°1 : La relation avec les usagers :**
 - Le langage non verbal.
 - Les gestes professionnels.
 - La tenue corporelle et le comportement liés à l'accueil.
- **Domaine de compétence n°2 : Organisation et accueil du public :**
 - Optimiser son organisation personnelle pour faciliter son travail
 - Faire la différence entre les usagers externes et les usagers internes
 - Les demandes génériques
 - Demande d'orientation
 - Demande d'informations et/ou renseignements
 - Les lieux d'attente et les services annexes
 - L'accompagnement des usagers



• Domaine de compétence n°3 :


Outils et méthode professionnelle de l'accueil :

- Les clés de la communication positive.
- L'écoute active.
- Le questionnement.
- La reformulation.
- La proposition de solution.



• Domaine de compétence n°4 : Gérer les situations délicates :

- Accueillir positivement une réclamation.
- Savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité.
- Rassurer les inquiets.
- Faciliter les expressions de certains publics.

 **VALIDATION** :
Suite à un examen théorique, une attestation validant les qualifications nécessaires à l'Accueil vous sera délivrée.

