

# ACCUEIL DU PUBLIC

Maîtriser les règles et les principes de l'accueil du public.



7H

1 Jour

Présentiel



## PRÉ-REQUIS ET PUBLIC :

- Savoir **comprendre, lire, écrire** et **parler** la langue française.
- Tout 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.



## VALIDATION :

- Suite à un examen théorique, une attestation validant les qualifications nécessaires à «l'Accueil du public» vous sera délivrée.



## PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **DOMAINE DE COMPÉTENCES 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 COMPÉTENCES 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 COMPÉTENCES 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 COMPÉTENCES 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.

Pour obtenir le calendrier de formation ou un devis gratuit, scannez le QR code :



<https://www.formation-securite-lepointjaune.com/formations/formation-accueil-public/>

Ou par téléphone au : **02 31 58 32 85**