



# Les fondamentaux de l'accueil physique

Réf. : FAFPF2209

## Public

- Tout salarié souhaitant améliorer son efficacité professionnelle

## Pré requis

- Avoir à gérer une relation face à face avec les clients

## Objectifs pédagogiques

- Valoriser la fonction accueil et son image
- Renforcer la relation avec les clients
- Mieux se connaître

## Bénéfices attendus

- Adapter son style et ajuster son comportement
- Appliquer les techniques et les bonnes pratiques

## Programme

### L'accueil physique

- La charte accueil et les engagements de l'entreprise
- Les situations d'accueil complexes
- L'évolution de la relation client et les exigences actuelles

## **Une diversité de publics**

- Des différences culturelles
- Un éventail de personnalités
- Des perceptions diverses

## **Réussir sa 1ère impression**

- L'espace d'accueil et les distances relationnelles
- Les points d'appui
- Image perçue et image émise
- Les codes image

## **Le paraverbal**

- La respiration
- Les caractéristiques de la voix
- Le diagnostic de ses atouts et de ses axes de progression

## **L'accueil des clients**

- Des comportements à adopter
- Un langage positif et proactif à développer
- Une affirmation de soi assertive à systématiser

## **Un capital image à valoriser (style, langage corporel)**

- Les micromouvements du visage
- Les axes de la tête
- Le rôle des yeux
- Les mouvements des mains, bras et avant bras
- Les positions du corps

## **Les émotions**

- Les techniques de régulation

## **La structuration d'un entretien d'accueil**

- Les étapes clés
- Les techniques de l'accueil (écoute, cadrage, questionnement, reformulation, recentrage, bilan de fin d'entretien et prise de congé)

## **La prise en charge des interlocuteurs difficiles**

- Le désamorçage des tensions
- La gestion des incivilités, attitudes agressives, passives et/ou manipulatrices
- La gestion des situations complexes, urgences et imprévus

**Les exercices pratiques et applications sur la base de situations concrètes extraites du contexte professionnel**

## Evaluation et suivi

- Feuille de présence, questionnaire de satisfaction, attestation de fin de formation
- Mesure formative (test de positionnement, capitalisations et validation des acquis)

## Durée et modalités

- Formation groupe en présentiel
- Durée : 2 jours
- Heures : 14 heures
- Dates et lieu : nous contacter
- Intervenante : Florence Lhote

## Moyens pédagogiques

Une pédagogie active et participative qui s'appuie sur l'expérience, les connaissances, le vécu et les besoins des participants

- Des réflexions individuelles, en grand groupe et en sous-groupes
- Des débats dirigés et des mises en commun d'expériences, pratiques et ressentis
- Un état des lieux des situations professionnelles
- Une alternance d'apports didactiques et méthodologiques
- Des résolutions de cas pratiques
- Des reformulations à la fin de chaque séquence
- Des mises en situations et exercices d'entraînement sur la base d'exemples concrets
- Des analyses de séquences filmées
- Une synthèse des points clés à retenir à la fin de la formation

## Délais d'accès à la prestation

- Pour les demandes, **FORM'ALLIANCE** s'engage à proposer une ou des dates de sessions sous un délai de 30 jours

## Conditions d'accueil

- Pour toute situation de handicap, nous contacter

## Coût

- 1 800,00 €/groupe de 2 à 8 personnes