

Objectifs pédagogiques

- Optimiser l'accueil en personne
- Maîtriser les comportements verbaux et non verbaux
- Gérer les interactions difficiles

Contenu du programme

- Communiquer efficacement en accueil physique
 - Adopter une écoute active et reformuler pour valider
 - Renseigner et réorienter clairement les visiteurs
 - Savoir conclure et prendre congé
- Identifier les comportements non-verbaux
 - Donner une bonne première impression avec la posture et le regard
 - Respecter la distance de communication appropriée
 - Détecter et gérer les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Gérer les situations difficiles en face à face
 - Canaliser les bavards et rassurer les personnes inquiètes
 - Gérer l'agressivité et l'impolitesse
 - Concilier accueil physique et téléphonique sous pression

Prérequis :

Aucun prérequis spécifique

Durée :

7.00 heures
(soit 1 jour)

Tarif HT par stagiaire :

560.00€

Tarif INTRA nous consulter

Profil des stagiaires :

Hôte / Hôtesse d'accueil
Pôle accueil

Nombre de participants :

9 maximum

Contact :

02.31.43.96.10

contact@gabrielconseils.fr

Lieu :

Espace Gabriel
400, Boulevard Charles Cros
14123 IFS

Organisation de la formation

Méthodes et outils pédagogiques et techniques

- Formation opérationnelle basée sur la pratique
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets et/ou mises en situation
- Manipulation de jeux pédagogiques
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Le stagiaire travaille sur des cas concrets pour lui permettre une application directe en entreprise
- Une évaluation des compétences en fin de formation permet de mesurer la progression du stagiaire au regard des besoins exprimés en amont (recueil des besoins et évaluation pré-formative)
- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques, jeux pédagogiques
- Le participant complète un recueil des besoins avant la formation, une évaluation à la fin de la formation (à chaud) et 3 mois après la formation (évaluation à froid)
- Signature en ligne pour émarger par demi-journée

Equipe pédagogique

Intervenants spécialistes du domaine de formation

Accessibilité

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse : mission.handicap@gabrielconseils.fr

Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire,

l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.

Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr/cgv

Les taux de satisfaction des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet www.espace-gabriel.fr