



## MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX ACCUEILLIR

### Public :

- Toutes personnes en charge d'accueillir du public, clients ou visiteurs, de manière occasionnelle ou régulière.
- Les groupes seront constitués de 10 personnes maximum.

### Pré-requis :

- Aucun

### Objectifs :

- A l'issue de cette formation, les stagiaires auront pris conscience de l'importance de la relation client, et de la réponse aux besoins qu'ils soient exprimés ou non. Ils auront à leur disposition des techniques leur permettant de maîtriser et d'anticiper les situations d'accueil

### Contenu :

#### Jour 1 - matin

- La Communication B to C
- Les bases de la communication
- Écoute, Empathie et réactivité commerciale
- Maîtrise et affirmation de soi
- Analyse de notre image
- Exercices et jeux de rôle

#### Jour 1 - après-midi

- Représentativité et image de marque
- Comportement et Respect de la parole donnée
- Les bases de l'Analyse Transactionnelle, les états du moi
- Les transactions simples et complémentaires
- Exercices et jeux de rôle

#### Jour 2 - matin

- La commercialisation à travers les méthodes AIDA et SONCAS
- Proposer, argumenter et conclure
- Les objections et litiges
- Le Contact Téléphonique efficace
- Particularités du langage téléphonique, Tests de comportement
- Ayez le bon contact

## Jour 2 - après midi

- Auto-évaluation de la voix : Préparation à l'écoute, Tests d'écoute
- Les techniques de communication téléphonique en réception et émission d'appel
- Préparation du contact téléphonique efficace
- Les phrases à éviter
- Exercices (Tests et Vidéo)
- Comment éviter ou réagir positivement aux situations de conflits
- Conclusion de l'entretien téléphonique
- Secret professionnel et attitude positive

## Méthode pédagogique :

- Axée sur la participation du stagiaire, Utilisation de moyens techniques : Vidéo, Télévision etc...  
Mise en situation et jeux de rôle.

## Déroulement du stage :

- De 9h00 à 16h30 avec 1h de pause à midi et une pause de 15 minutes le matin et une l'après midi.

## Suivi et évaluation :

### EN DEBUT DE FORMATION

Lors de la première heure de formation, l'intervenant identifie les attentes des stagiaires par un tour de table.

### PENDANT LA FORMATION

Afin de permettre au formateur de mettre en œuvre les actions de régulation nécessaires et de s'adapter au processus d'apprentissage du groupe, une synthèse du jour de formation précédent est chaque fois proposée. Celle-ci analyse :

- Les contenus et la pédagogie utilisés face aux attentes des stagiaires
- Les acquis de la journée

Afin de mesurer l'intégration des connaissances théoriques, la capacité à adapter les connaissances acquises à la pratique professionnelle et la progression des participants, le formateur aura recours à :

- Des études de cas concrets tout au long de la formation

### EN FIN DE FORMATION

Un dossier d'évaluation formation DEF sera remis au service de la formation et comprendra  
Un « Questionnaire d'évaluation de la formation »

## Validation :

- A l'issue de la formation une attestation de présence nominative sera délivrée à chaque participant.