

## L'ACCUEIL

1 à 2 jours

CHF 2400.-

Renseignements

Tél. +41 22 732 51 11  
Lu-Ve de 8h30 à 12h00  
et de 13h00 à 17h00

### DÉFINITION

La première impression influence durablement un client. Lorsqu'un premier accueil a été mal vécu, il laisse une trace très difficile à modifier. La satisfaction du client commence avec l'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique. L'ouverture d'esprit, l'écoute, le regard, l'empathie, le sourire, l'aide, toutes ces caractéristiques sont indispensables à un bon accueil. Comment améliorer la qualité de service en adaptant notre attitude et notre comportement à des situations et à des individus variés, voilà le défi de cette formation. Elle implique une prise de conscience de l'effet que nous avons sur les autres, de l'image que nous dégageons et de nos blocages à l'égard de situations ou de personnalités difficiles.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne dont la fonction implique l'accueil, le conseil et l'information à des tiers.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

A l'issue de la formation les participants maîtriseront les points théoriques suivants:

- Sensibiliser les participant(e)s à la qualité d'accueil et de communication
- Acquérir des comportements pour présenter une qualité d'accueil et de service irréprochable
- S'approprier les meilleures techniques
- Maîtriser toutes les étapes de l'accueil
- Maîtriser les techniques d'écoute et d'information
- Savoir gérer les situations délicates

### PRÉ-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Ce module exige un travail personnel à réaliser AVANT la formation.

### MÉTHODE DE TRAVAIL

- Auto-évaluation
- Courts exposés théoriques
- Etudes de cas
- Jeux de rôle
- Exercices en sous-groupe

## L'ACCUEIL

1 à 2 jours

CHF 2400.-

Renseignements

Tél. +41 22 732 51 11  
Lu-Ve de 8h30 à 12h00  
et de 13h00 à 17h00

### CONTENU DU COURS L'ACCUEIL

#### **Comment et pourquoi donner une première bonne impression**

Identifier la qualité de service attendue en face à face  
Diagnostiquer la qualité de service délivrée par les participants

#### **Communiquer efficacement à chaque étape**

Se présenter

L'écoute active et le questionnement

Reformuler pour valider

Renseigner et/ou orienter

Conclure et prendre congé

#### **Gérer la relation**

Adopter une attitude positive

Adapter le ton et le rythme aux différentes situations

Travailler son langage