

---

# Programme de Formation

---

## Méthodes et outils d'un accueil physique efficient

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Toute personne francophone dont la fonction comporte une mission d'accueil physique



#### **Objectifs pédagogiques**

Transmettre par la qualité de leur accueil, l'image de leur entreprise tournée vers la satisfaction des clients

Pratiquer avec aisance les techniques de communication

Mettre en œuvre des comportements positifs pour présenter les informations fournies et les réponses données à l'interlocuteur

Développer leurs capacités d'adaptation pour trouver des solutions concrètes aux situations difficiles

Accueillir dans une relation de qualité et de service



#### **Description**

Comprendre son comportement

Comment se construit notre modèle du monde (la carte mentale)

Les valeurs, les croyances, les critères

Développer la congruence (être en accord avec soi-même)

La Pyramide de Maslow (les besoins et les motivations) – classification des personnes dans les différents besoins, afin de mieux comprendre leurs comportements – les faire passer des besoins inférieurs aux besoins supérieurs.

Objectifs:

Savoir comment les individus interagissent

Développer le sentiment d'appartenance à l'image E. LECLERC (passer des besoins inférieurs aux besoins supérieurs)

Optimiser son temps et éviter les pertes d'énergie inutiles

Développer une flexibilité comportementale pour éviter le stress et les maladies psychosomatiques qui en découlent

Clarifier sa communication

Le schéma de la communication

Les critères d'un feed-back efficace

Les présupposés de la communication

Les systèmes de représentations et perceptions sensorielles (VAKOG : Visuel, Auditif, Kinesthésique, Olfactif, Gustatif)

Objectifs:



Savoir provoquer des feed-back positifs en utilisant des mots choisis et l'empathie

Comprendre le système de représentation VAKOK : l'homme dispose de 5 sens pour prendre contact avec son environnement et interpréter son environnement

Découvrir et utiliser les outils de la communication

Le langage verbal, para verbal et non verbal

Les codes vestimentaires

La proxémie (étude des territoires)

L'écoute active (écouter, observer et reformuler)

La synchronisation (comportementale, verbale, culturelle)

Savoir se dissocier des émotions

L'analyse transactionnelle : les différents états de moi (Parent-Adulte-enfant)

Poser les bonnes questions pour recueillir un maximum d'informations

Les typologies SONCAS (sécurité, orgueil, nouveauté, confort, argent, sympathie)

La règle des 4x20

Objectifs :

Prendre conscience de l'impact des premières 20" avec son client

Actionner l'adulte pour rationaliser toute situation

Savoir cerner la ou les typologies du client pour parler le même langage

Etre capable de satisfaire le client avec BIENVEILLANCE

Mettre en adéquation outils et situations

Formuler des objectifs précis et mobilisateurs qui orientent vers l'action

L'alignement (adapter l'identité au contexte en suivant un processus bien précis)

Recueillir de l'information (poser les bonnes questions)

Savoir rentrer dans sa carte mentale de l'autre en occultant la sienne (empathie)

Objectifs :

Savoir définir des objectifs clairs et précis

Développer l'empathie et la bienveillance pour éviter des jugements et des conflits inutiles

Différencier le monde du travail et le monde privé, deux identités à part entière, prendre en compte le contexte professionnel en adaptant le comportement et les capacités adéquats.

## **Prérequis**

Sans objet

## **Modalités pédagogiques**

Une pédagogie active est mise en place tout au long de cette formation. Cette pédagogie favorise la compréhension des exposés théoriques, l'échange de pratiques et de points de vue.

Réalisation de travaux pratiques sous forme d'atelier et temps d'échanges/restitution

Analyse de situations par les participants, réflexions individuelles et collectives et mutualisation de bonnes pratiques

## **Moyens et supports pédagogiques**

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc

Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos

Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet



### ***Modalités d'évaluation et de suivi***

Fiche d'évaluation de satisfaction à compléter

Un quiz de 10 questions, d'une durée de 15 minutes, est à réaliser en fin de formation. La validation nécessite un minimum de 70 % de bonnes réponses.

Evaluation formative au long cours de la formation au moyen de mises en situation, d'exercices pratiques réalisés sous la responsabilité du formateur