

ACCUEIL DU PUBLIC

Prérequis Aptitudes / Compétences

Aucun prérequis

Objectifs

Comprendre les enjeux de l'accueil physique et téléphonique

Valoriser l'importance du premier contact avec l'établissement

Adopter les comportements et l'organisation permettant d'améliorer la relation avec les clients / usagers

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel ou Mix Learning

Méthode active et démonstrative

Alternance d'apports théoriques et pratiques

Mises en situation, étude de cas

Modalités d'évaluation

Quizz, QCM, Question/Réponse

Mise en situation, Etude de cas

Evaluations des acquis tout au long de la formation

Attestation de formation et de compétences

Durée / Rythme

3 jours (21 heures) / A définir

Modalités et Délais d'accès

Entretien téléphonique et/ou physique

5 jours minimum

Tarifs

Individuel : 890 €

Groupe (maximum 10) : 3150 €

Contact

Eva THOMAS : 0262 43 42 35

Sandrine JOSEPH : 0692 69 04 79

Mail contact@capformation.re

Adresse

4 rue François de Mahy – Le Port

Accessibilité

Accueil de public porteur de handicap/Référent Handicap/
Accès PMR

Programme

L'importance du premier contact

Pour la prise en charge

Pour l'image de marque de l'établissement

Les qualités d'un accueil réussi

Les recommandations spécifiques

Savoir évaluer la qualité de son accueil

Les attitudes et comportements d'accueil

Les besoins des personnes accueillies

Analyse des caractéristiques de l'accueil

La préparation de l'accueil (avant l'arrivée)

Les techniques de communication interpersonnelle (nombreuses mises en situation)

La communication intra et inter-services

Les différents types de communications

La prévention et la gestion de l'agressivité

La relation téléphonique

Techniques de présentation, de suivi des appels, des règles de confidentialité