

Accueil du public

Objectif

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

Contenu de la formation

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

Pré-requis

Aucun pré-requis

Durée / Rythme

3 jours (21 heures) / A définir

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, Étude de cas
Évaluations des acquis tout au long de la formation
Attestation de formation et de compétences

Modalités et Délais d'accès

Entretien téléphonique et/ou physique
Délais d'accès : 5 jours minimum

Tarifs

Individuel : 890 €
Groupe (maximum 10) : 3 150 €

Contact

Tél : 0262 43 42 35
Mail contact@capformation.re

Accessibilité

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

Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction

Pas de formation dispensée en 2023
