

## FICHE FORMATION

### Fondamentaux de l'accueil physique

CONTENU	
<b>Objectifs de formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développer une aisance en situation d'accueil ;</li> <li>▪ Valoriser la fonction accueil ;</li> <li>▪ Maîtriser les techniques de la communication : l'écoute, le regard, le ton, etc. ;</li> <li>▪ Comprendre les enjeux personnels, sociaux ou institutionnels de l'accueil.</li> </ul>
<b>Formateurs</b>	Johann GOGNETTI et Jean-Claude HACBECT
<b>Contenu</b>	<p><b>EVALUER LE ROLE ET LES ENJEUX DE L'ACCUEIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Importance d'un système d'accueil efficace pour l'image de marque.</li> </ul> <p><b>MAITRISER LES PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil physique et accueil téléphonique : l'entrée en contact.</li> <li>▪ Comportements, attitudes et valeurs en situation d'accueil.</li> <li>▪ Écoute et compréhension des attentes : l'importance du non-verbal.</li> <li>▪ Comportements et personnalités : mieux décrypter pour mieux s'adapter.</li> </ul> <p><b>MIEUX ACCUEILLIR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ressources existantes (moyens techniques, personnes, organisation).</li> <li>▪ Langage et niveaux de compréhension</li> </ul> <p><b>VERS UN ACCUEIL DE QUALITE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objecter, refuser, apaiser : savoir argumenter et convaincre.</li> <li>▪ Questionner et reformuler pour une meilleure implication dans l'échange.</li> <li>▪ Mécontents, impatients et bavards : comment les gérer et se préserver ?</li> </ul> <p><b>REAGIR EN CAS DE CONFLIT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser la méthode DESC :</li> <li>▪ Description des faits-Émotions-Solution-Conséquences.</li> </ul> <p><b>CONTROLLER SES PROPRES TENSIONS ET SON EMOTIVITE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre à distance, respirer, se recentrer...</li> <li>▪ Rassurer et être en empathie.</li> </ul> <p><b>IDENTIFIER ET DECODER L'AGRESSIVITE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La défense du territoire.</li> <li>▪ Le besoin de reconnaissance.</li> <li>▪ Les chocs culturels.</li> <li>▪ Les conflits de valeur.</li> </ul>
<b>Durée</b>	7 heures
<b>Support pédagogique</b>	Livret pédagogique, jeux pédagogiques
<b>Évaluation</b>	Grille de mise en situation
MODALITES D'ORGANISATION	
<b>Typologie du stagiaire</b>	Cadres exposés aux accusations de harcèlement au travail
<b>Nombre de stagiaires</b>	8 à 12
<b>Calendrier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">▪ 17 au 18 mars 2021</li> <li style="width: 50%;">▪ 17 au 18 mai 2021</li> <li style="width: 50%;">▪ 21 au 22 avril 2021</li> <li style="width: 50%;">▪ 23 au 24 juin 2021</li> </ul>
<b>Horaires</b>	De 8h00 à 17h00 sur site ou 27bis av Foch, 2 <sup>e</sup> étage, centre-ville, NOUMÉA
<b>Procédure d'inscription</b>	Les employeurs, services support ou particuliers adressent à SEFOR une demande d'entrée en formation
MODALITES DE FACTURATION	
<b>Prix unitaire</b>	27.000 F TTC par personne