

Programme de formation

Date de création : 08 septembre 2008
Date de révision : 20/01/2012

Déclaration d'activité auprès de la Préfecture d'Orléans sous le n° 24 45 02629 45

• Public :

Toute professionnel en situation d'accueil

• Prérequis :

Aucun prérequis nécessaire

• Durée :

1 jour soit 7 heures

• Nombre de participants :

4 personnes maximum.

• Tarifs :

Forfait jusqu'à 4 personnes :

900 € nets.*

Au-delà, suivant devis

• Lieu :

A définir

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences ainsi que d'exercices de mises en situation.



CONSEIL EN ORGANISATION D'ENTREPRISE

Gérer son stress en situation d'accueil

Formation

Durée : 1 jour

Objectifs :

- Savoir accueillir et rompre avec les habitudes
- Acquérir les techniques et comportements efficaces en fonction des différentes situations
- Prendre confiance en soi et positiver quelle que soit la situation.

Préparer son accueil

- Comprendre l'importance d'un accueil de qualité
- Situer son rôle et ses missions
- S'assurer des conditions matérielles nécessaires pour faciliter l'accueil
- Se préparer psychologiquement

Assurer un accueil de qualité

- Vérifier sa tenue vestimentaire
- Réussir le premier contact: gestes, voix, message.
- Ouvrir le dialogue
- Écouter avec efficacité
- Répondre à la demande avec justesse
- Prendre congé positivement

Gérer des situations difficiles

- Maîtriser ses émotions.
- Traiter positivement une réclamation.
- Apprendre à calmer l'agressivité d'autrui.
- Garder la main sur l'entretien.