



Accueil physique en entreprise

Référence :

SCR.07

Durée conseillée :

2 jours

Tarif en inter-entreprise :

1250 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :

1250 € HT/ jour / groupe

<https://www.cnfce.com/formation-accueil-physique>

Formation accueil physique : Valoriser l'image de votre société

La notion de **relation client**, de satisfaction client et même de qualité de vie au travail, intègre, avec le téléphone, la prise en charge de vos visiteurs, clients ou fournisseurs par votre pôle accueil. Dans le cadre d'une démarche qualité, vous devrez donc assurer la **formation à l'accueil physique** du personnel chargé de l'accueil. Ces ambassadeurs de votre enseigne auront la lourde responsabilité de vous représenter. Sacré défi, non ? Ce programme de **formation à l'accueil physique** vous permettra donc de vous assurer que vous disposez d'un **accueil qualitatif et professionnel**.

Objectifs pédagogiques

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle, adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
- Acquérir les techniques professionnelles de l'accueil physique en entreprise (privée ou publique)

Programme

Introduction : La notion de service dans un accueil physique

- Qu'est-ce que l'**accueil physique** en entreprise ? Quelles sont le rôle et les missions de l'accueil physique ?
- En quoi mon comportement peut-il influencer le comportement de mon interlocuteur ?
- Pourquoi développer la qualité de l'accueil ? En quoi mon rôle est-il important ?

Appréhender la **communication en situation professionnelle** et en situation d'accueil

- Appréhender les caractéristiques de l'**accueil physique** dans une entreprise
- Comment et pourquoi travailler sa **communication verbale** à l'accueil
 - Le ton, le rythme, l'intonation et le volume
 - Le vocabulaire conventionnel de l'accueil
 - Le vocabulaire positif et l'image virtuelle
- Retour sur la communication non verbale, savoir-faire et savoir-être
 - Savoir soigner sa présentation à l'accueil
 - Le sourire et le regard
 - Les postures de l'accueil et les attitudes à éviter
- Qu'est-ce que la notion de synchronisation ? Comment développer un accueil adapté à ses interlocuteurs ?

Appréhender les techniques fondamentales de l'accueil physique en entreprise

- Connaître les différentes étapes de l'**accueil physique**
- Identifier le service attendu par son interlocuteur
 - Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute ou écoute active)
 - Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- Engager une action en fonction de la demande de son interlocuteur
 - Annoncer un rendez-vous, informer, orienter, prendre un message, etc.
- Prendre congé avec méthode et professionnalisme

Identifier et maîtriser les situations inconfortables dans le cadre de l'accueil

- En quoi mon comportement peut-il générer une situation délicate ?
- Identifier les différents profils de ses interlocuteurs
- Comprendre les techniques fondamentales permettant de **gérer une personne**

[agressive](#) à l'accueil

- Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul
- Savoir gérer son stress et ses émotions en toute situation

Programme daté du 31/03/2020

Public & prérequis

Public cible

- Service accueil
- Tout salarié susceptible d'accueillir un visiteur

Pré-requis

Il est recommandé de maîtriser le Français pour suivre la formation accueil physique

Méthodes pédagogiques

- Alternance entre exposés théoriques, questions/réponses et travaux d'application individuels et de groupe
- Questionnaires-tests avec autocorrection
- Jeux pédagogiques, études de cas, simulations enregistrées à partir des expériences de chacun
- Support de cours **formation accueil physique**

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
03-11-2021	04-11-2021	LILLE
15-11-2021	16-11-2021	LYON

02-12-2021	03-12-2021	CLASSE VIRTUELLE
13-12-2021	14-12-2021	BORDEAUX
06-01-2022	07-01-2022	BORDEAUX
01-02-2022	02-02-2022	PARIS
23-02-2022	24-02-2022	LYON
09-03-2022	10-03-2022	NANTES
29-03-2022	30-03-2022	LILLE
12-04-2022	13-04-2022	PARIS
04-05-2022	05-05-2022	LYON
16-05-2022	17-05-2022	BORDEAUX
07-06-2022	08-06-2022	LILLE
22-06-2022	23-06-2022	NANTES
05-07-2022	06-07-2022	LYON
03-08-2022	04-08-2022	PARIS
01-09-2022	02-09-2022	LILLE
13-09-2022	14-09-2022	BORDEAUX
28-09-2022	29-09-2022	NANTES
13-10-2022	14-10-2022	PARIS
02-11-2022	03-11-2022	LILLE
28-11-2022	29-11-2022	NANTES
13-12-2022	14-12-2022	BORDEAUX
26-12-2022	27-12-2022	LYON

