



PROGRAMME

Théorie (50%)

Connaitre les fondamentaux de l'accueil physique de qualité

- Les critères de l'accueil du point de vue du visiteur
- La « SERIS Attitude » : Sourire, Ecouter, Renseigner, Impliquer, Satisfaire
- Les notions de visibilité et de disponibilité
- La notion de « pro activité » (Aller vers le client)
- Le schéma de la communication
- La gestuelle
- L'impact de la communication non verbale et verbale

Orienter son interlocuteur en conséquence

- La personnalisation de la prise en charge
- Les questionnements du client
- Le traitement de la demande
- La maîtrise du temps de traitement
- L'observation des signes non verbaux qui marquent un besoin d'aide
- La proposition spontanée d'assistance

Connaitre les techniques pour traiter les situations difficiles

- La gestion des incivilités
- La gestion de l'impatience des visiteurs
- Le traitement des récriminations
- La gestion des réclamations client

Pratique (50%)

Mise en situation d'exercices adaptés et évolutifs

Vidéo training

OBJECTIFS

- Connaître les préalables de l'accueil physique et les enjeux de leur mission de service
- Appliquer les techniques d'accueil et de communication pour développer une image positive et améliorer leur savoir être
- S'approprier le professionnalisme « WELCOME » attendu afin d'assurer un accueil de qualité

INFOS PRATIQUES

Public concerné

Agent de Prévention et de sécurité,
Personne susceptible de travailler sur un poste d'accueil physique

Nombre de personnes

12 personnes maximum

Durée

7h00 heures soit 1 jour

Pré-requis

Aucun

Validation de la formation

QCM
Evaluation continue

Moyens Pédagogiques

Matériels cités dans la fiche produit
Vidéoprojection format Powerpoint + Animations
Alternance d'apports pratiques et théoriques et mises en situation
Livret de formation remis aux stagiaires