


# TEMPUS FUGIT

Développement des compétences - Vente - Formation Professionnelle

| | |
|---|---|
| **FORMATION** | **CR200- ACCUEIL & COMMUNICATION**<br>Clients et administrés sont de plus en plus exigeants, impatients, voire agressifs. Les personnels d'accueil peuvent en être déstabilisés et se sentir en difficulté. Une prise de recul et un entraînement sont nécessaires pour acquérir le savoir-faire adéquat et gérer des situations difficiles |
| **OBJECTIF** | • Développer son aisance et son professionnalisme à l'accueil en toutes situations.<br>• Gérer les tensions de l'environ<br>• Permettre d'identifier l'importance de la fonction d'accueil et les modalités relationnelles à mettre en œuvre.<br>• Apprendre à mieux se connaître pour gérer ses émotions et développer son écoute.<br>• Acquérir des qualités relationnelles permettant d'offrir un accueil et une écoute de qualité pour valoriser son entreprise et en transmettre une meilleure image.<br>• Apprendre à gérer une situation difficile ou conflictuelle et prendre le recul nécessaire. |
| **PUBLIC** | Assistante administrative - Standardiste - Technicien |
| **DUREE** | 2 jours |

**PROGRAMME**

## Comprendre et utiliser les éléments clés de l'accueil

- Identifier les besoins et attentes spécifiques du client.
- Repérer ce qu'expriment le corps, les postures et les regards.
- Connaître son influence dans la relation : la réciprocité des comportements.
- Assurer un accueil "maîtrisé" et professionnel, grâce aux 3 attitudes clés :
- écoute active ;
- disponibilité ;
- adaptation aux situations et aux personnes.

## Agir en professionnel

- Se connaître pour mieux maîtriser ses réactions.
- Gérer son stress et ses émotions.
- S'adapter aux différences culturelles.
- Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser le jeu.
- Faire face aux imprévus et être proactif.

## La communication

- La fonction d'accueil : l'image des services de l'entreprise
- Déterminer ses zones de conforts et zones d'efforts.
- Qu'est ce que la communication ?
- Limites et problèmes de chaque forme de communication.
- Communication interpersonnelle :

- 1- Face à face : communication verbale et non verbale ; les trois niveaux de communication interpersonnelle.
- 2- Communication écrite : les limites
- 3- Téléphonique ; caractéristiques de la communication téléphonique, connaître et travailler les deux ressources du téléphone : la voix et l'écoute active

## Apprendre à repérer les mécanismes de la communication verbale et non-verbale efficace

- Savoir utiliser le langage approprié : les règles du dialogue efficace
- .Repérer le mode de communication de l'autre.
- Savoir détecter les contre indications et comportements négatifs.
- Repérer et corriger les tics verbaux négatifs.
- Apprendre à reconnaître la perception de l'autre.
- Apprendre à repérer et évaluer le traitement de l'information par l'autre.
- Adaptation de son mode de communication aux situations.
- Obstacles à l'écoute.
- Gérer son stress et apprendre à décentrer.

## Le téléphone

- L'outil téléphone et ses spécificités: les savoirs faire de base.
- Comment obtenir tout l'information de son correspondant.
- Phraséologie type : ne dites pas..., dites plutôt...
- Phrases clés et mots magiques.
- Matrice relation Gagnant/gagnant.

## Gérer les clients difficiles

- Savoir repérer les conflits, les comprendre et les dépasser
- La position client / fournisseur du département / service / collaborateur de l'entreprise.
- La notion de clients interne / client externe.
- Causes personnelles peu visibles.
- Trouver les issues opportunes.
- Traiter les facteurs souterrains déclencheurs.
- Créer un climat de sécurité et de liberté.
- Découvrir les persécuteurs.

- Découvrir les sauveurs.
- Découvrir les victimes.
- Comment garder la maîtrise de soi en situation conflictuelle.

Une pédagogie qui alterne des exercices sur : cas concrets, mises en situation, analyses de situations, apports de concepts et conseils de l'animateur.

### Moyens pédagogiques :

Vidéoprojecteur, PowerPoint, paper-board. Formation en présentiel. Attestation de présence.

### Intervenant :

Bruno Courtin - Dirigeant & consultant TEMPUS FUGIT SAS
15 années d'expériences professionnelles en entreprise et cabinet en ressources humaines.
Diplômé du Master en Ingénierie de la formation et des compétences.