



## ASSURER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

### OBJECTIF :

Améliorer la compréhension et l'identification des besoins tout en développant ses capacités d'expression et de gestion des situations difficiles.

### PROGRAMME :

- 1°) Collecte des représentations
  - L'accueil d'une personne, c'est quoi ?
- 2°) Les bases de la communication
- 3°) L'écoute et la reformulation
- 4°) L'expression et la reformulation
- 5°) La maîtrise des émotions
- 6°) La gestion de conflits
- 7°) Analyse transactionnelle et communication non violente
- 8°) Les spécificités de l'accueil physique
  - L'accueil : le lieu
  - Les qualités et attitudes à cultiver
  - Les étapes de l'accueil
- 9°) Les spécificités de l'accueil téléphonique :
  - La communication téléphonique
  - Les qualités et attitudes à cultiver
  - Les étapes de l'accueil
  - La mise en attente
  - Le transfert d'appel
- 10°) Collecte des nouvelles représentations et connaissances
- 11°) Evaluations à chaud et présentation de l'évaluation à froid
- 12°) Echanges libres

### COMPETENCES VISEES :

Être capable de :

- Pratiquer une écoute active
- Se faire comprendre sans doutes
- Dénouer une situation difficile
- S'affirmer sans agressivité
- Organiser son poste de travail en amont
- Prendre en charge, traiter et conclure tout accueil

**DUREE :** 4 jours (28 heures)

**POUR QUI ?** Tout public par groupes de 10 personnes maximum

**PREREQUIS :** Aucun

### METHODES PEDAGOGIQUES :

Pédagogie participative selon notre processus d'apprentissage : **ERECA** : Engagement / Réflexion Expérimentation / Compréhension / Action

### EVALUATIONS :

- **à chaud** : de l'évolution des représentations et de la satisfaction des participants
- **à froid** : après 6 mois auprès :
  - du stagiaire : auto-évolution de son comportement et des changements
  - du responsable : évolution des indicateurs et estimation de l'impact de la formation sur la santé des personnes

### DOCUMENTS :

- Livret pédagogique pour chaque participant
- Attestation individuelle de formation
- Bilan pour le responsable (évaluations et remarques des participants et du formateur)



[www.olcf.fr](http://www.olcf.fr) 06.35.34.41.19 [olcf@sfr.fr](mailto:olcf@sfr.fr)

5 imp. du pré du bief 21110 LONGCHAMP

Siret : 411 045 974 00028 - Datadocké

Déclaration OF : 27210399621