



SYLLABUS DE FORMATION N° 012

TECHNIQUES D'ACCUEIL

| | |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durée | 24 heures |
| Public cible | Agents d'accueil / Hôtesse d'accueil Réceptionnistes Standardistes en contact avec la clientèle Tout autre poste justifiant la maîtrise des techniques d'accueil et de réception |
| Prérequis | <ul style="list-style-type: none">▪ Savoir lire et écrire▪ Bon niveau de la langue française▪ Bonne expression |
| Modalité pédagogique | Formation en présentiel |

Objectifs de la formation

- Savoir accueillir efficacement tout type de public avec professionnalisme et courtoisie
- Adopter une communication adaptée
- Savoir gérer les situations difficiles et répondre aux attentes des clients
- Maîtriser les techniques de prise en charge
- Améliorer l'image et la qualité du service de l'entreprise

Détails du programme

La durée est fournie à titre indicatif mais le prestataire peut ajuster en fonction de l'objectif de la formation et les attentes des bénéficiaires

Module 1 : Introduction aux techniques d'accueil

- Importance de l'accueil et de la première impression
- Rôles et responsabilités de l'agent d'accueil
- Posture professionnelle et attitudes à adopter

Module 2 : Communication verbale et non verbale

- Langage corporel et impact de la gestuelle
- Techniques pour établir une relation de confiance
- Utilisation d'un vocabulaire adapté et professionnel

Module 3 : Techniques d'accueil physique et téléphonique

- Accueillir un visiteur
- Gestion des appels téléphoniques : techniques d'écoute et de reformulation
- Gestion des demandes clients

Module 4 : Gestion de situations délicates

- Identification des profils de clients difficiles
- Techniques de gestion du stress et des émotions
- Gestion des relations clients – gestion des clients difficiles

Module 5 : Image et qualité de service

- Tenue et présentation : Importance de l'image professionnelle
- Sensibilisation à la culture d'entreprise et à la satisfaction client
- Fidélisation et personnalisation de l'accueil

| | |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Méthodologie pédagogique | <ul style="list-style-type: none">▪ Exposé théorique▪ Approche interactive et participative▪ Jeux de rôles et simulations de scénarios réels▪ Travaux pratique et simulation▪ Evaluation continue |
| Modalité d'évaluation | <ul style="list-style-type: none">▪ Tests ou exercice▪ Mise en situation réelle ou simulation▪ Exercice pratique▪ Question réponse et questionnaire de retour d'expérience |
| Livrables attendus du prestataire de formation | <ul style="list-style-type: none">▪ Rapport technique de formation▪ Fiche de présence des participants▪ Supports pédagogiques (Guides pratiques, fiches méthodologiques, vidéos)▪ Fiche d'évaluation à chaud des participants▪ Certificat ou Attestation |
| Critères de sélection de prestataire | <ul style="list-style-type: none">▪ Formateur qualifié avec expertise en accueil et relation client▪ Expérience confirmée en formation sur les techniques d'accueil▪ Capacité à proposer une pédagogie interactive et adaptée▪ Matériels pédagogiques de qualité variés et innovants▪ Références et preuve de formations réalisées |