

/ ACCUEIL ET PRÉVENANCE DU PUBLIC



ACCUEIL ET PRÉVENANCE DU PUBLIC

/ PUBLIC

Toute personne ayant à effectuer une fonction d'accueil et de prévenance du public.

/ OBJECTIF

Permettre aux participants d'envisager l'accueil comme un enjeu stratégique, d'apprendre à communiquer aisément et à renvoyer une image positive et d'acquérir des outils permettant de faire face aux situations délicates.

/ PROGRAMME

Comprendre l'enjeu de l'accueil

- La notion de service : attendu, rendu, perçu
- Positiver l'image de sa structure et prendre conscience de l'image véhiculée

Les différentes manières de se positionner par rapport au public

- Motivations de chacun, sentiments et difficultés
- Identifier sa propre manière de faire

La relation au client c'est être et faire

- La communication non verbale
- Ecouter, questionner, reformuler
- Message clair et formulation positive : mesurer l'impact

Accueil et prévenance du public

- Orienter, conseiller, expliquer, informer
- S'exprimer dans un langage compris de l'interlocuteur

Que faire face à des interlocuteurs agressifs, inquiets, mécontents, impatientes, bavards ?

Chacun des points au programme est illustré par des situations réelles. Les participants pourront faire part de leur expérience d'accueil du public. Ces situations seront analysées et alimenteront les mises en situations réelles.

/ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Modalités : cours magistral théorique et mises en situations réelles
- Moyens : Vidéo projecteur et Support d'animation Power point. Vidéos. Exercices pratiques. Support de formation pour les stagiaires
- Encadrement : Formateur spécialiste du management des hommes

Prochaines sessions

Sessions programmées à votre demande en fonction de vos besoins

Contactez-nous :

> Par téléphone :

01 48 62 05 56

> Par mail :

contact-formation@hubsafetraining.fr

Informations pratiques

Lieux

- > Aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle
- > Aéroport d'Orly Terminal Sud
- > Dans vos locaux

Durée

> 1 jour (7 heures)

Dispositif d'évaluation

- > Ce module peut être adapté en termes de contenu, de volume et donc de durée

