

FORMATION

ACCUEIL PHYSIQUE

« Un sourire est souvent l'essentiel.

« On est payé par un sourire. On est récompensé par un sourire »

Antoine de Saint-Exupéry

PRESENTATION RAPIDE

- **Organisation** : 2 jours soit 14 heures
- **Population visée** : Toute personne ayant à accueillir du public
- **Public concerné** : Toute personne questionnant ses pratiques sur ce sujet
- **Prérequis** : Avoir si possible une première expérience d'accueil
- **Effectif** : 5 personnes minimum – 10 personnes maximum.

PROGRAMME

- **Objectifs pédagogiques** : A la fin de la formation, les stagiaires pourront :
 - ✓ Comprendre l'évolution des attentes des interlocuteurs
 - ✓ Connaître les fondamentaux de l'accueil physique
 - ✓ Comprendre les spécificités de l'accueil physique (Comportement, voix...)
 - ✓ Savoir adapter son comportement à l'interlocuteur
 - ✓ Gérer les situations plus délicates en direct
- **Méthodes Pédagogiques** :
 - ✓ Alternance d'apports méthodologiques et de méthodes pratiques
 - ✓ Des apports illustrés
 - ✓ Des exercices de prise de conscience
 - ✓ Des tests
 - ✓ Des mises en situation
 - ✓ Des ateliers pratiques sur les mots, les termes efficaces
 - ✓ Des échanges en groupe
- **Méthodes d'évaluation des acquis, mesure de la satisfaction** :
 - ✓ Exercices/ quizz de connaissances
 - ✓ Simulation, mises en situation
 - ✓ Exercices, études de cas stagiaires
 - ✓ Evaluation de fin de stage
- **Profil formatrice** :
 - ✓ Consultante, formatrice, comédienne, spécialiste du comportement et de la relation à l'autre.
 - ✓ Psychologue du travail, formatrice depuis plus de 20 ans, elle anime régulièrement des formations sur l'accueil et sur la relation dans différents secteurs.

CONTENU DETAILLE

Jour 1 :

- Accueil- introduction,
- Présentations Contenu, Règles du jeu
- L'évolution du contexte, la nécessité de faire évoluer ses pratiques Les fondamentaux de l'accueil
- La distinction entre demande, attentes, besoins des interlocuteurs Personnaliser le contact, répondre aux questions
- Traduire son jargon pour créer la confiance
- L'importance du comportement et de la voix, exercices de base
- Moduler sa voix, se synchroniser, les spécificités de l'accueil physique

Jour 2 :

- Synthèse des acquis de la veille
- S'adapter au style de personnalité de l'autre
- Travailler son énergie, sa présence
- Faire preuve de pédagogie, expliquer calmement
- Répondre aux questions difficiles
- Gérer les situations plus délicates
- Savoir s'affirmer, rester ferme
- Evaluation du stage

TARIF

Intra : Sur devis selon degré de personnalisation (10 participants maximum)

Inter entreprise : 800 euros nets de TVA par personne pour les 2 jours

Particulier : 600 euros nets de TVA par personne pour les 2 jours



Marie-Dominique QUILICI Psychosociologue Siège : 240 Chemin de cassis 13400 AUBAGNE 06.83.65.26.85	Kallista13@gmail.com Site Internet : Kallista-Conseil.fr Siret : 405 002 890 00052- APE 8559A N° de déclaration d'activité : 93 13 13825 13 Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état.
--	--