

FICHE ACTION

REF. LOT 7-4

Intitulé de votre action : **ADOPTER L'ACCUEIL ATTITUDE**

Public concerné :

Hôtesse, secrétaire, assistante ou toute personne ayant à assurer une fonction d'accueil.

Objectifs :

- Etre plus à l'aise dans les situations d'accueil avec les clients et les prospects.
- Acquérir des outils et techniques à mobiliser en cas de situations délicates.

Pré requis :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Durée en heures : 14 heures

Points forts :

- [Formation concrète et pratique](#)
- [Mises en situations adaptées aux contextes professionnels des bénéficiaires](#)
- [Conditions de formation : salle séminaire en hôtel, repas inclus](#)

Contenu pédagogique détaillé :

Soignez l'accueil dans votre entreprise :

- Qu'est-ce que l'accueil ?
- Quels sont les objectifs de l'accueil ? Pourquoi accueillir ?
- Comment pourriez-vous définir les attentes des personnes que vous avez à accueillir en matière d'accueil ?
- Repérer les qualités nécessaires pour répondre aux attentes du public en matière d'accueil
- La gestion de l'espace accueil, signalétique, rangement, propreté...

Identification rapide de la demande :

- Les composantes de la règle des 4X20 :
 - Les vingt premières secondes
 - Les vingt premiers gestes
 - Les vingt premiers mots
 - Les vingt premiers centimètres carrés du visage

Les attitudes d'un accueil réussi :

- Le regard, le sourire, la posture
- Le code vestimentaire adapté à votre contexte professionnel, à votre entreprise.
- La bonne distance avec votre interlocuteur

Les bases de la communication :

- Les trois niveaux de l'écoute active
- Je n'écoute que ce qui me semble important...
- Je me concentre sur ce qui dit mon interlocuteur...
- Je prête attention aux inflexions de la voix...
- Le schéma de la communication : émetteur, récepteur

Assurer la qualité de l'accueil jusqu'à la prise de congé :

- Fidéliser sa clientèle
- Questionner et reformuler pour clarifier la demande
- Structurer votre argumentation
- Traiter les différents types de clients : indécis, mécontents, exigeants...
- Préparer la prochaine visite
- Créer un lien, fidéliser
- Rester disponible

► **Méthodes et supports pédagogiques :** approche active et participative, suivi individualisé dans l'acquisition des savoirs et savoir-faire, mise en situation de travail.

► **Méthodes d'évaluation :** évaluation des acquis à partir d'exercices pratiques et étude de cas.