

ATELIERS

Bien communiquer pour un meilleur accueil**OBJECTIFS**

Permettre aux participants de développer leurs techniques d'accueil des usagers tant physique que téléphonique

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports méthodologiques et techniques du formateur
- Exercices pratiques, mises en situation, jeux de rôles
- Analyse vidéo des exercices

PUBLIC

Personnel chargé de l'accueil : secrétaires, standardistes, assistantes, agents d'accueil, etc.

DATES :
7-8-9 JUIN 2010

DURÉE : 3 jours

TARIF : 1 320 EUROS HT

PROGRAMME**Analyse des théories de la communication**

- Les enjeux au quotidien (sur la base d'un support)
- Méthodologie de l'intervention orale (téléphonique, en face à face, collective...) : apports pratiques
- Analyse de l'importance du visuel (tenue vestimentaire, apparence générale, gestuelle, etc.)

Exercices pratiques

- Simulation d'un entretien téléphonique (enregistrement sur support audio et analyse de l'enregistrement)
- Simulations de situation en face à face en fonction de contextes variés, dont situations de crise et/ou de stress (enregistrement sur support audiovisuel et analyse de l'enregistrement)
- Simulation d'intervention dans le cadre d'une réunion (enregistrement sur support audiovisuel et analyse de l'enregistrement)