Berbachi Formation

Les clés d’un accueil réussi

L’accueil est le lieu des premières impressions. C’est pourquoi, il comporte de nombreux enjeux dont notamment celui de l’image.
Les points relatifs aux techniques de communication et à la relation de qualité avec l’accueilli ne sont pas à négliger non plus car un visiteur satisfait est un visiteur qui revient…

Objectifs

Se sensibiliser aux mécanismes relationnels et langagiers mis en jeu dans le processus de la communication entre accueillant et accueilli.

Maîtriser les conduites qui sous-tendent une relation réussie avec l’accueilli.

Amplifier ses capacités d'écoute et de communication positive face aux demandes des accueillis.

Contenu

L’accueil au service d’une image qui fait la différence

L’accueil : un état d’esprit traduit par des conduites et des mots

Les 10 règles d'or de l’accueil

Les bienfaits du sourire

Les attitudes prévenantes et donc préventives

La gestion des situations délicates : impatience, incompréhension, réclamation…

Durée

2 jours

Lieu

Metz