

# AMELIORER L'ACCUEIL DANS LES SERVICES

DUREE : 1 jour

## PUBLIC CIBLE

- Agents de catégories B et C en charge de l'accueil téléphonique dans leur entité.
- Tous les agents réalisant l'accueil physique de 1<sup>er</sup> niveau des usagers (guichet le plus souvent).



## OBJECTIFS

- Identifier les conditions d'un accueil réussi.
- Utiliser des techniques de communication garantissant un accueil de qualité.
- Percevoir et satisfaire les attentes des usagers.

## CONTENU DU MODULE DE FORMATION

### 1/ L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Les douze règles d'or de l'accueil physique.
- Le langage verbal et le langage non verbal.
- Les attitudes d'un accueil réussi : l'organisation de l'accueil, le premier contact, la gestion de l'attente, le service au client, l'image professionnelle, la prise en charge du client, la prise de congé, la remontée de l'information.
- Les outils d'un accueil réussi : l'écoute active, le questionnement, la reformulation.

### 2/ L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Les spécificités de l'accueil téléphonique.
- Le traitement des demandes et des situations délicates.
- La prise de congé.