

Les formations PH

Formations en direction des personnes en situation de handicap intellectuel

Accueil du public et accueil téléphonique

	Référence	PH13
	Lieu	Intra : sur site
	Durée	2 jours continu Nombre d'heure : 12h
	Coût	1080 € par jour et par groupe (hors frais de déplacement et d'hébergement)
	Groupe	Maximum 10 personnes



PUBLIC

Travailleurs d'ESAT.

PRÉREQUIS

Aucun

OBJECTIFS

Les stagiaires seront capables de :

- Préciser son aisance et son professionnalisme à l'accueil en toutes situations
- Favoriser l'expression (orale et écrite)
- Améliorer et adapter la communication
- Rechercher une présentation personnelle adaptée (esthétique, hygiène...)
- Gérer les situations d'accueil délicates

CONTENU

Jour 1 :

Notions sur la communication

- Développer la confiance en soi en situation de communication
- Acquérir une attitude de confiance en soi pour exprimer son point de vue
- Mieux se connaître en situation de communication
- Les techniques d'expression verbale
- Apprendre à se présenter, à exprimer ses besoins, ses idées
- Apprendre à écouter, à décrypter un message
- Apprendre à communiquer en petit groupe

Jour 2 :

L'accueil au téléphone

La communication au téléphone (se présenter, expliquer l'objet de l'appel, préparer son argumentation, laisser un

message sur répondeur...).

- La voix,
- Le sourire,
- L'écoute

Les accueils difficiles

- Une personne en colère
- Une personne trop bavarde

Accueillir quelqu'un et répondre au téléphone simultanément

L'accueil en face à face – communication de tous les jours

La présentation personnelle (esthétique, hygiène vestimentaire et corporelle).

Le sourire, le regard, la voix, le comportement

Réussir la première impression

Éviter l'attente.

Personnaliser son accueil

Les premiers mots

Les premiers gestes qui facilitent le contact

Renseigner, orienter

Gérer le temps

Se rendre disponible grâce à une meilleure organisation de son poste de travail.

Gérer les situations délicates

Accueillir positivement une réclamation

Savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité

Canaliser habilement les "bavards".

PÉDAGOGIE

Exposés, exemples, échanges, exercices

Formation animée par un formateur

ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire ou quizz d'évaluation des acquis complété en fin de formation