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** Nombre d'heure : 12h
Coût	**2 160 € (tarif adhérent)/ groupe** (hors frais de déplacement et d'hébergement) Une majoration de + 20 % s'applique au tarif des non adhérents.
Groupe	Maximum 10 personnes



LES PARTICIPANTS DE LA FORMATION

Les participants sont les travailleurs d'ESAT.

PRÉREQUIS

Aucun

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

A la fin de la formation, je pourrai :

- 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

LE CONTENU DE LA FORMATION

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".

LES OUTILS UTILISÉS POUR ANIMER LA FORMATION

Des présentations orales, des jeux de questions-réponses, des discussions et travail de groupe.

L'ÉVALUATION DE LA FORMATION

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