






## Les formations PH

### Formations en direction des personnes en situation de handicap intellectuel

#### Accueil du public et accueil téléphonique

 Référence	<b>PH13</b>
 Lieu	Intra : sur site
 Durée	<b>2 jours continu</b> Nombre d'heure : 12h
 Coût	<b>1080 €</b> 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