

*Intitulé du module :*

Améliorer la qualité de l'accueil physique et téléphonique

*Contenu du programme :*

- Introduction– présentation réciproque des participants, consultants et de la formation
- 1) L'accueil des usagers et du public : quel enjeu pour la Fédération et pour la Chasse ?**
- L'accueil : une mission avec ses spécificités ; Qui accueille-t-on ?
  - Pourquoi « bien » accueillir ?
  - Les usagers de la Fédération, la place des élus, des adhérents, des partenaires,...
- 2) Les principes et règles de l'accueil**
- Communiquer en situation d'accueil, l'écoute, la reformulation, le questionnement, ...
  - La gestion de soi – de ses émotions, la respiration, la relaxation rapide
  - Les réactions et inductions
  - Les différentes parties de l'échange : l'introduction, les questions particulières (différentes situations seront préparées et abordées tout au long de la formation), la conclusion de l'échange
- 3) La gestion des situations difficiles**
- L'interlocuteur pressé, l'usager en colère
  - L'usager exaspéré par l'attente, l'usager agressif
  - L'usager ne sachant pas s'exprimer, ne comprenant pas ce qu'on lui explique
  - La préservation de la relation en situation d'accueil physique ou d'accueil téléphonique pour éviter l'escalade et « sortir du jeu » sereinement
  - Les stratégies à mettre en place pour prévenir les situations de tension
  - L'accueil des personnes en situation de handicap
- 4) La gestion et le suivi de l'accueil**
- L'organisation du poste d'accueil
  - La transmission d'informations
  - Les temps de récupération
- Évaluation de la formation

*Objectifs pédagogiques :*

- S'approprier les grands principes de la communication
- Comprendre les rouages d'un accueil de qualité et son importance lors d'un premier contact en face à face ou au téléphone
- Acquérir la maîtrise des points clés pour véhiculer une image positive de votre fédération auprès de différents contacts
- Mieux communiquer pour mener à bien sa mission d'accueil face à des personnes agressives, voire violentes
- Maîtriser ses émotions et développer un savoir-être dans une relation conflictuelle ou difficile

*Public visé :*

Tout salarié des structures fédératives cynégétiques

*Prérequis :*

Aucun

*Modalités pédagogiques :*

- Exposés théoriques et méthodologiques, apports de techniques et d'outils
- Etude de cas concrets - analyses de cas basés sur les expériences des participants
- Présentation et échanges sur les spécificités de la Branche Cynégétique
- Nombreux temps de partage, d'échanges d'outils et pratiques de chacun des participants
- Elaboration d'un plan d'actions individuel

*Durée de formation en heures et en jours :*

14 heures

2 jours

*Organisme de formation – contact de l'OF à renseigner mail et Tel :*

Cohérences

Isabelle Mac Leod

[contact@coherences.net](mailto:contact@coherences.net)

01 89 86 90 14