

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Contenu pédagogique

Jour 1 - Matin

Présentation de la formation : accueil, programme, intervenants, méthodes pédagogiques, évaluation des besoins et tour de table.

- 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...

Jour 1 : après-midi

- 1. 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

Conclusion de la journée : bilan intermédiaire, attentes pour le lendemain

Jour 2 : matin

Rappel des acquis de la veille

- 2. La gestion des situations difficiles
 - L'interlocuteur pressé, l'utilisateur en colère,
 - L'utilisateur exaspéré par l'attente, l'utilisateur agressif,
 - L'utilisateur 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
- NB : les incivilités ainsi que la gestion des émotions sont approfondies dans d'autres stages.

▼ OBJECTIF

- 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 po...

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Tous publics

▼ PRÉREQUIS

Aucun

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposé théoriques et méthodologiques, apports de techniques et d'outils
- Étude de cas concrets - analyse des cas basés sur les expériences des participants
- Présentation et échanges sur les spécificités de la branche cynégétique
- Nombreux temps ...

▼ DURÉE

14.00h

Jour 2 : après-midi

- 3. 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 et prise de recul sur les acquis :
identification des réussites, des difficultés persistantes,
des besoins complémentaires. Tour de table pour recueillir
l'expression de la satisfaction des participants

Organismes et lieux de formation

- **COHERENCES** SNCF