



Groupement scolaire S.A.L.I.M

COMMUNICATION ET TECHNIQUES D'ACCUEIL

Objectifs Pédagogiques :

- Sensibiliser les participants à la prise en compte de la dimension humaine sous-jacente à tout acte de communication, pour un meilleur accueil.
- A partir d'exercices pratiques, il s'agira de construire le schéma global d'une situation de communication et d'accueil ; en mettant en évidence les concepts clés qui les structurent tout en insistant sur leur articulation ;
- il S'agira également d'apprendre à éviter les comportements perturbateurs (souvent inconscients) dans des situations d'accueil ou téléphonique, pouvant induire à une non communication (mauvais accueil) ;
- Acquisition des techniques et attitudes à adopter les situations de communication et d'accueil ;

Public : Agents de maîtrise, et agents (réception, sécurité, standard)

Durée : 18 Heures (03 à 06 jours)

PROGRAMME

- importance de la formation communication et accueil dans l'entreprise.
- les différents types de communication (l'écoute active, la reformulation...)
- Comment développer l'altitude de compréhension et l'écoute active ;
- les tâches liées à l'accueil
- les qualités de la personne chargée de l'accueil
- les démarches pour accueillir
- Test d'évaluation (accueil et communication)

AUTRES INFORMATIONS

Méthode pédagogique

il sera fait appel, à la méthode de la découverte et l'implication de chacun, à l'adoption par les participants de comportements qui les feront engager sur les améliorations à leur manière de manager leur structure d'accueil,

les objectifs ciblés imposent de faire appel aux méthodes actives tout au long du séminaire, l'utilisation des moyens audiovisuels, des études de cas ainsi que des exercices pratiques et film, constitueront les moyens et les techniques d'animation à privilégier pour favoriser l'expression orale et la maîtrise des situations d'accueil des participants..

NB : le programme (contenu thématique/jour) pourrait être adapté en fonction de la demande du client

Régime des études : Demi-pension