



# L'ACCUEIL EN ENTREPRISE

## Se démarquer de la concurrence

Mai 18/12/2023

« Le service c'est la valeur ajoutée qu'un être humain peut offrir à un client pour qu'il vive une émotion » (Eric Perey)

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, vous serez sera capable de :

- Appréhender ou revoir les techniques d'accueil professionnelles
- Maîtriser les principes de l'accueil du public dans un établissement public ou privé
- Orienter, renseigner les clients internes et externes et s'assurer d'avoir répondu aux attentes
- Engager une relation positive et de qualité pour valoriser l'image de votre structure
- Apporter un accueil personnalisé à tout interlocuteur
- Faire la différence par rapport à vos concurrents
- Engager l'équipe vers l'Expérience Clients

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Service Accueil, Standard, Réceptionniste, Agent d'accueil. Toute personne en lien avec le public  
Collaborateur et/ou manager

**Pré-requis : aucun**

### CATEGORIE ET BUT :

La catégorie prévue à l'article L6313-1 est : les actions d'adaptation et de développement des compétences des salariés

### MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

Toute demande de prestation s'accompagne de la transmission d'un devis précisant le montant (TTC) de la prestation, ainsi que ses dates de réalisation suite à un entretien préalable, sans engagement, pour définir les objectifs et besoins spécifiques. Le devis est ensuite transmis par mail. Une confirmation d'inscription à la prestation est envoyée après acceptation du devis et signature de la convention de formation. Les inscriptions sont définitives à compter de la réception de la convention de formation signée. La convocation et le livret d'accueil sont envoyés aux stagiaires 10 jours avant le début de la formation. IL faut compter un délai de minimum un mois entre l'entretien préalable et le début de la formation pour permettre la personnalisation de la formation si besoin.



## DUREE ET LIEU :

2 journées de 7H, consécutives. La formation peut être dispensée dans les locaux de l'entreprise ou dans une salle dédiée.

## TARIF de ma prestation :

**En inter ou intra-entreprise : 1 390 € HT les 2 jours (min 2 participants – max10)**  
**Formation possible en individuel : devis sur demande**

## METHODES PEDAGOGIQUES :

- Formation animée par Nicole LE GOFF PAUGAM, coach professionnelle, certifiée en coaching et en bilan de compétences, plus de 30 ans d'expérience dans le Management, le Tourisme, la Formation et l'Expérience Clients
- Méthodes interactives prenant appui sur les activités et les différents vécus du/des stagiaires
- Questionnement et écoute active
- Partage d'expériences
- Exercices en sous-groupes
- Alternance d'apports théoriques et de séquences actives avec jeux de rôles et mise en situation

## METHODE D'EVALUATION :

- Questionnaire d'entrée avant le début de formation
- Questionnaire oral durant la formation
- Questionnaire d'auto-évaluation en fin de formation
- Plan d'action individuel
- Recueil des objectifs en début de formation et partage des apprentissages au regard des objectifs en fin de formation
- Attestation de formation remise à la fin de la formation
- Questionnaire de satisfaction remise à la fin de la formatio



PROGRAMME DE LA FORMATION

# L'ACCUEIL EN ENTREPRISE

## Se démarquer de la concurrence

Mai 02/03/2023

## JOUR 1

### 1) L'importance de l'accueil en entreprise

- Le rôle et les missions de l'accueil dans votre entreprise
- La prise de conscience du rôle de l'accueil client dans l'image de qualité de la structure
- L'identification des phrases d'introduction et de présentation dans le cadre de l'accueil en entreprise
  - Accueil physique
  - Accueil téléphonique

### 2) Professionaliser l'accueil téléphonique :

- **Donner une bonne image de l'entreprise :**
  - Le débit et l'intonation au téléphone
  - Savoir rythmer sa voix, assurer un discours dynamique et accueillant
  - La notion de volume au téléphone : régler sa voix de façon à se faire entendre et ne pas agresser son interlocuteur
- **Le vocabulaire à adopter :**
  - Les expressions propres à l'accueil téléphonique
  - Expressions et vocabulaires positifs pour mettre en valeur l'image de son entreprise ou de sa structure
  - S'approprier la formule d'accueil de l'entreprise
- **Traiter les demandes par téléphone avec méthode :**
  - Savoir accueillir et identifier son interlocuteur avec méthode et techniques
  - Identifier le service attendu par son interlocuteur
    - Ecouter la demande (développe l'attitude d'écoute)
    - Poser les bonnes questions
    - Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
  - Proposer une solution, un transfert ou un rappel en fonction de la demande
  - La prise de message
  - La conclusion de l'appel



## JOUR 2

### 3) Professionaliser l'accueil physique

- Donner une bonne image de l'entreprise :
  - Soigner sa présentation
  - Etre l'Ambassadeur de la Marque et/ou de l'Entreprise
  - Les postures et attitudes positives et engageantes
  
- Les 3 dimensions du Service
  - La dimension Humaine
  - La dimension Esthétique
  - La dimension Technique
  
- Le principe du Don/la Dette

### 4) Mon plan d'actions pour faire la différence





- Comment mettre en place ces nouvelles techniques ?
  - Donner du sens
  - Impliquer les collaborateurs
  - Etudier ce qui se fait ailleurs
  - Créer un parcours d'accueil-type
  
- Quels pourraient être les freins ?
  
- Mon plan d'actions



## CONDITIONS D'ACCES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

MAJ 02/05/2023

Afin de garantir A TOUS l'accès à ses prestations, VALAFENN CONSEILS, adapte ses prestations aux besoins de chacun. Cette liste d'adaptations n'est pas exhaustive, des solutions peuvent être trouvées en collaboration entre la personne et l'organisme en fonction des besoins. N'hésitez pas à prendre contact avec moi pour en discuter

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visio-conférence préconisée</li><li>• Rencontre dans un lieu adapté aux PM</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accès à la lecture labiale (diction et posture de la coach)</li><li>• Supports visuels</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adaptation du rythme (pauses / méthodes pédagogiques...)</li><li>• Possibilité de se rencontrer dans des lieux adaptés</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Place à proximité de l'écran de diffusion</li><li>• Ecran individuel à disposition</li><li>• Supports avec police ARIAL et caractères taille &gt; 16</li><li>• Absence de jaune et de vert clair dans les supports</li><li>• Luminosité réduite de la pièce</li></ul>

VALAFENN CONSEILS s'appuie sur ses partenaires pour la mise en place d'équipements spécifiques si besoin :

### AGEFIPH :

<https://www.agefiph.fr/> (coordonnées régionales voir fiche ci-jointe)

AGEFIPH BRETAGNE : 4 avenue Charles et Raymonde TILLON - 35000 RENNES - 0800 11 10 09

### CAP EMPLOI 29 :

<https://www.capemploi-29.com/>

7, rue de Kervézennec - 29200 BREST - 02 98 80 81 00

<https://travail-emploi.gouv.fr/ministere/service-public-de-l-emploi/article/cap-emploi>

<http://www.fiphfp.fr/>