

# OFFRIR UN ACCUEIL DE QUALITE

## Objectifs

**Maîtriser** les règles de l'accueil et du service afin d'en assurer la qualité

**Gérer** la communication et la circulation de l'information tant vis-à-vis des usagers qu'au sein de l'équipe

**Optimiser** son développement personnel

## Programme

### L'importance de l'accueil

Les spécificités du service

Il n'y a pas d'utilisateur « standard » : la notion de besoin et attentes

### La trilogie des savoirs

Le savoir : la connaissance de son environnement professionnel

Le savoir-faire : le professionnalisme dans son aspect technique et la maîtrise des tâches à accomplir

Le savoir-être : la maîtrise des principaux moyens de communication (gestes et postures)

### Gérer les situations de crise

Autodiagnostic de la personnalité

Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits

Le contrôle émotionnel

Les différentes phases du conflit oral

Développer son attitude d'écoute

Savoir dire non et rester positif

Les différentes méthodes de reformulations

### Mettre en place une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accueil

Définir et hiérarchiser les indices et indicateurs de dysfonctionnement (horaires non adaptés, confidentialité incertaine, informations obsolètes, ...)

Mettre en place les corrections nécessaires (fiche de suivi, ...)

## Public

Personnel d'accueil

## Méthodes pédagogiques

Jeux de rôles, retour d'expériences, études de cas, expérimentation de nouvelles situations, interactivité

Échanges sur les situations concrètes rencontrées par chacun dans sa pratique quotidienne

Exploitation de ces situations-problème par l'apport d'une méthodologie axée sur des travaux personnels et collectifs

Introduction à la psychologie des comportements et travail sur les principes de la communication

## Intervenant

Formateur en communication et management

## Sanction de la formation

Attestation individuelle de fin de formation

## Modalités de formation

intra-établissement

Étude de faisabilité sur demande

inter APDHES

2 jours, 12 heures  
📅 10 et 11 octobre 2024

750 € par participant

## Contact

05-56-24-49-39  
info@apdhes.fr

## Référence

7.4.

Madame  Monsieur

Nom d'usage : ..... Nom de famille : .....

Prénom : .....

Date de naissance : .....

Fonction/grade : .....

Service : .....

Numéro de tél. : ..... Numéro de Fax. : .....

**E-mail** : .....

ÉTABLISSEMENT EMPLOYEUR : .....

Adresse complète : .....

N° SIRET : .....

RESPONSABLE DE LA FORMATION CONTINUE : .....

Tél. : ..... Fax. : .....

**E-mail** (adresse à laquelle sera adressé l'accusé de réception de l'inscription) :  
.....

### Désire participer à la formation suivante

Intitulé de l'action : .....

Date(s) de l'action : .....

Coût pédagogique : \_\_\_\_\_ Euros par participant

pris en charge par  OPCO  Budget de l'établissement  le participant

*APDHES-Centre Pierre Veaux se réserve le droit de reporter à des dates ultérieures ou d'annuler l'action de formation dans le cas où le groupe constitué serait inférieur à 5 stagiaires*

Toute annulation peut être faite, sans frais, par le bénéficiaire, si elle parvient par écrit à APDHES Centre Pierre Veaux au moins 10 jours ouvrés avant le début de l'action de formation.

Sauf cas de force majeure reconnue par APDHES Centre Pierre Veaux, pour toute annulation faite par le bénéficiaire moins de 10 jours ouvrés avant le début de l'action de formation, APDHES Centre Pierre Veaux facturera un dédit de 25 % des frais de formation, montant non imputable par le bénéficiaire à la contribution financière obligatoire de formation.

En cas d'absence ou d'abandon en cours de formation, les frais de formation sont dus en totalité. Il demeure possible de remplacer le stagiaire se désistant par une personne ayant le même profil et le même besoin de formation.

### Date et signature

(Nom, qualité du signataire) :