

## Techniques de communication en situation d'accueil



RC-57 2 Jours (14 Heures)



### Description

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Toute personne chargée de missions d'accueil (physique, téléphonique)

#### Prérequis

à déterminer ensemble lors du cadrage pédagogique

### Les objectifs de la formation

- Améliorer ses capacités à répondre aux demandes des usagers
- Acquérir des techniques et outils pour professionnaliser son accueil

### Programme de la formation

#### L'accueil, une situation de communication

- Le schéma de la communication et les principes de base de la communication
- Les obstacles à la communication
- Les moyens d'y remédier : écoute active, feed back
- communication verbale et non verbale

#### Communiquer efficacement en situation d'accueil physique

- Prendre en compte le cadre de référence de son interlocuteur
- Respecter une distance juste de communication
- Informer avec patience
- Ecouter en valorisant son interlocuteur
- Interroger avec pertinence
- Reformuler clairement et lentement afin de valider la compréhension

## Les techniques de communication relatives à l'accueil téléphonique

- Différences et similitudes entre l'accueil physique et l'accueil téléphonique
- Spécificités de la communication au téléphone
- Les techniques particulières : faire patienter, transférer l'appel
- Les stratégies de questionnement et de renseignement