



ADOPTER LES RÈGLES D'ÉTHIQUE ET GARANTIR LA CONFIDENTIALITÉ À L'ACCUEIL

L'accueil client implique une gestion rigoureuse des informations personnelles et des interactions professionnelles. Respecter les principes d'éthique et de confidentialité est essentiel pour établir une relation de confiance durable avec les clients et pour se conformer aux obligations légales en vigueur. Cette formation vous aide à maîtriser les pratiques nécessaires pour protéger les données, adopter une posture éthique et gérer les situations sensibles avec discrétion et professionnalisme.

Informations pratiques

- Objectifs : Connaître et appliquer les règles de confidentialité pour un accueil éthique
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : intégrer les principes d'éthique et de confidentialité dans les interactions d'accueil, Savoir gérer les informations sensibles avec discrétion et professionnalisme, Adopter un comportement exemplaire en accord avec les obligations légales et les bonnes pratiques
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Maîtrise des règles de confidentialité et des obligations légales
- Adoption d'une posture éthique et professionnelle
- Gestion des situations sensibles et prévention des risques
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Les principes fondamentaux de l'éthique et de la confidentialité

- L'importance de la confidentialité dans l'accueil et la relation client
- Cadre légal et réglementaire (RGPD, secret professionnel, obligations internes)
- Identifier les risques liés à la mauvaise gestion des informations sensibles

2- Communication et posture éthique en accueil

- Adopter une communication neutre et bienveillante dans les échanges
- Maîtriser l'attitude et le langage corporel pour garantir la discrétion
- Savoir réagir face aux demandes inappropriées ou aux conflits d'intérêts

3- Gérer les situations sensibles et prévenir les erreurs

- Identifier les situations à risque et adopter la bonne réaction
- Prévenir les violations de confidentialité involontaires
- Savoir refuser poliment une demande non conforme aux règles éthiques

4- Mises en situation et exercices pratiques

- Jeux de rôle : gestion d'une situation délicate nécessitant discrétion et tact
- Analyse de cas pratiques liés à la confidentialité et aux conflits d'intérêts
- Débriefing et recommandations pour renforcer l'application des principes d'éthique