



# ATTITUDE ET COMPORTEMENT PROFESSIONNEL POUR L'ACCUEIL

Représenter une entreprise implique une attitude professionnelle irréprochable. De la posture physique à la gestion des émotions, chaque détail contribue à véhiculer l'image et les valeurs de votre organisation. Cette formation met l'accent sur l'importance d'une présentation soignée, d'une éthique irréprochable et d'une communication adaptée pour garantir un accueil exemplaire en toutes circonstances.

## Informations pratiques

- Objectifs : Adopter une attitude et un comportement professionnel pour représenter efficacement l'entreprise
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer des compétences en communication verbale et non-verbale pour instaurer une relation de confiance et garantir une expérience client optimale
- 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 inter-entreprise : 380 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

## Compétences développées

- Maîtrise des techniques de communication positive
- Utilisation efficace du langage corporel dans les interactions clients
- Capacité à gérer les situations d'accueil de manière professionnelle
- 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.





## **1- Les fondamentaux de la communication en accueil**

- Comprendre les enjeux de la communication dans l'accueil client
- Identifier les composantes de la communication verbale et non verbale
- Reconnaître l'importance de la première impression et de l'image véhiculée

## **2- Techniques de communication positive**

- Adopter un langage positif et bienveillant
- Utiliser des formulations adaptées pour valoriser l'interlocuteur
- Pratiquer l'écoute active pour mieux comprendre les besoins du client

## **3- Maîtrise du langage corporel**

- Analyser l'impact des gestes, postures et expressions faciales
- Adapter sa gestuelle pour renforcer le message verbal
- Développer une attitude ouverte et accueillante

## **4- Gestion des situations d'accueil**

- Accueillir différents types de clients avec professionnalisme
- Gérer les situations délicates ou conflictuelles
- Maintenir une attitude professionnelle en toutes circonstances

## **5- Mises en situation pratiques**

- Simulations d'accueil physique et téléphonique
- Exercices de reformulation et de gestion des objections
- Analyse et débriefing des pratiques observées