



## Présentation

---

### Public cible

Personnel d'accueil, agent de guichet, secrétaires et assistantes. Tout collaborateur en contact direct avec le public.

### Objectifs

- Faire bonne impression dès les premières secondes
- Traiter de manière professionnelle et proactive les demandes
- Adopter les bons réflexes face aux comportements difficiles
- Renforcer sa résistance au stress, préserver son capital énergie

### Format : 2 jours

Le programme sera pimenté d'exercices, de mises en situation, d'échanges animés par le formateur. Les techniques corporelles et énergétiques consistent en des exercices simples et efficaces de yoga sur tapis (à la portée de tous), et/ou de méditation et de relaxation.

## Programme

---

### Les fondamentaux d'un accueil réussi

L'accueillant : ambassadeur de l'image de marque -ses rôles clés  
Comprendre le rôle essentiel de la communication dans cette fonction  
Pourquoi est-ce si complexe de « bien communiquer »

### Réussir la première impression

- Les attitudes adaptées au rôle d'accueillant
- Travailler intonation, diction et tempo
- Le style et l'esthétique
- Les mots justes et les expressions positives
- Veiller à la qualité de son espace de réception
- Adopter une attitude proactive

### La structure de l'intervention

- Se présenter et présenter l'organisation
- Accueillir l'interlocuteur
- Identifier avec tact et précision
- Inviter son interlocuteur à s'exprimer
- Donner une réponse (traiter la demande)
- Prendre congé

### Les spécificités de l'accueil téléphonique

- Utiliser les bonnes expressions pour mettre en attente, reprendre l'appel, transférer, orienter.
- Prendre un message adapté aux besoins.
- Prendre congé et laisser une bonne image

### Gérer les situations délicates

Savoir prendre du recul pour agir plutôt que réagir  
Faire face aux comportements difficiles

### Renforcer sa résistance au stress et préserver son capital énergie

- Qu'est ce qui nous stresse et comment déceler que l'on est stressé.
- Comment le stress nous impacte
- Quel lien entre le corps et l'esprit. L'apport des neurosciences pour comprendre ce qui se joue
- L'apport novateur de la nutrition – quelques clés pour le bien-être physique et mental
- Respirer de manière efficace et revitalisante – différentes techniques selon les besoins.
- Initiation au yoga ou/et mindfulness, relaxation.