

ACCUEILLIR UN CLIENT MECONTENT



Public

Personnels d'accueil travaillant en zone sensible ou dans un contexte difficile

Objectifs

- > Maîtriser le processus et les points-clés de l'accueil : grandes phases, moments critiques, facteurs de réussite
- > Délivrer un accueil de qualité, y compris lors de situations difficiles
- > Elaborer pour chaque phase de l'accueil sa propre fiche-guide
- > Savoir trouver des issues positives face à des interlocuteurs difficiles

Contenu

Réalisation

Durée

2 jours, soit 14 heures

Groupe

4 (minimum) à 12 participants (maximum)

Prérequis

Ne requiert pas de prérequis

Animation

Formateur senior

Dates & Lieux 2018-2019

10-11 décembre 2018-Paris

25-26 février 2019-Paris

13-14 mai 2019-Paris

14-15 octobre 2019-Paris

12-13 décembre 2019-Paris

Coût 2018-2019

1 375 € HT/personne

1 650 € TTC/personne

Validation des acquis

- Auto-évaluation en fin de stage
- Attestation de Formation validant l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation

Maîtriser les outils essentiels d'un accueil de qualité

- *Etat des lieux* : partir de l'expérience et du vécu de chacun - lister les différentes perceptions - les différents besoins
- > Maîtriser les paramètres essentiels de la fonction « accueil » :
 - le Cadre de Référence
 - la relation d'Objet / la relation de Personne
 - le positionnement de soi par rapport à l'autre
 - les 3 pôles de la relation avec l'autre
 - les 3 modes - réflexes : action / réaction / centration

Mettre en place les conditions de réussite d'un accueil de qualité

- > Discerner « à qui appartient le problème »
- > S'ouvrir à de nouvelles options de résolution de problème
- > Identifier les conditions de réussite au plan relationnel et comportemental
- > Développer des stratégies de succès

Délivrer un accueil de qualité : mode d'emploi

- *Mises en œuvre* : à partir de cas vécus ou de situations problématiques
- > Maîtriser le processus d'accueil selon le poste occupé
- > Identifier les filtres mentaux de l'autre pour ajuster les points de vue
- > Tenir compte du cadre de référence de l'autre pour éviter d'avoir un comportement aggravant
- > Renforcer sa capacité à réaliser un accueil de qualité : dire « quand ça ne va pas »
- > Développer une attitude juste : l'attitude ++
- *Tirer les enseignements de l'analyse des mises en situation*
- > Elaborer une fiche technique personnalisée pour délivrer un accueil de qualité

Savoir accueillir en situation difficile

- > Evaluer les actions mises en œuvre et faire émerger les nouveaux besoins
- > Acquérir de nouveaux outils de communication pour gérer les interlocuteurs difficiles ou mécontents
- > Découvrir l'impact des « messages contraignants » et leurs influences sur la qualité de l'accueil
- > Savoir se donner des permissions
- > Pratiquer le « Triangle d'or » de la communication
- > Savoir sortir des relations piégées destructrices
- > Définir des objectifs de progrès