

## Programme de la formation

### Public

Tout public

### Pré-requis

Aucun

### Durée

2 jours

### Objectifs

- Identifier les contextes et enjeux de la communication en situation d'accueil
- Maîtriser les composantes et dynamiques d'un individu
- Maîtriser des techniques de communication efficaces
- Identifier les spécificités de la communication d'accueil en face à face et au téléphone
- Gérer des situations d'accueil particulières

## Détail de la formation

### Identifier les contextes impactant la communication

- Les contextes extérieurs
- Le cadre de référence d'un individu

### Identifier les enjeux de la communication

- Les enjeux opératoires
- Les enjeux identitaires

### Identifier les composantes et dynamiques d'un individu

- Identifier la notion de motivation d'un individu
- Connaître les différents besoins de l'individu
- Identifier la notion de cadre de référence d'un individu

### Mettre en place une communication efficace

- Comprendre le schéma de la communication
- Les règles d'or d'une communication efficace
- Pratiquer les techniques de questionnement
- Optimiser son message à transmettre

### Les spécificités de l'accueil physique

- la communication non verbale

### Les spécificités de l'accueil téléphonique

- En émission d'appels
- En réception d'appels

### Gérer des situations d'accueil spécifiques

- Gérer les conflits
- Gérer le stress et les émotions des interlocuteurs
- S'adapter aux personnes en situation d'handicaps