

# Accueil des Clients en ESAT

## Objectifs

### Compétence visée

- Mettre en oeuvre les techniques d'accueil client en ESAT

### Aptitudes:

- Identifier les enjeux de la qualité de l'accueil.
- Améliorer l'accueil par l'ensemble des employés
- Améliorer la prise en compte des besoins du client
- Améliorer les comportements d'accueil
- Repérer et gérer les situations difficiles

## Les plus de ce programme

### Modalités de positionnement et d'évaluation:

- Évaluation des acquis à l'entrée et en fin de formation, par grille de positionnement

### Modalités pédagogiques:

- Jeux de rôles
- Mises en pratiques
- Échanges et réflexions sur les situations concrètes rencontrées par les participants
- Analyses de pratiques
- Apports théoriques

Formation accessible aux professionnels en situation de handicap

## Etape 1 - Comprendre l'importance de l'image dans la relation avec le client et son accueil

- Les objectifs, les enjeux de la fonction «Accueil»
- Les services attendus par les clients
- Les clés d'un accueil de qualité:
  - Les facteurs déterminants d'un accueil de qualité.
  - L'instauration d'un climat de confiance, de sécurité, d'attention et de considération.
  - L'impact et l'importance du premier contact sur les représentations des interlocuteurs et les représentations des représentations sur l'image de marque de la structure.

### *Échanges sur:*

- *Les actions pouvant être mises en place pour créer une relation positive, un accueil de qualité?*
- *Quelles sont les attentes des interlocuteurs?*
- *Comment satisfaire l'interlocuteur en respectant les incontournables?*

## Etape 2 - Adopter un comportement adapté

- Quel est l'impact de son comportement sur les autres?
- Comment adopter un comportement positif?
  - Regard - Sourire - Mimiques - Silences
  - La gestion de l'espace (la proxémique)
  - La gestuelle et son décodage.
  - Les postures à adopter, les attitudes à éviter...
- Le langage non verbal:
- Le langage verbal:
  - Débit - Rythme - Intonation - Volume
  - Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique
  - Les règles de la communication réussie (Le vocabulaire positif - Le questionnement efficace et rassurant)....
- Comment pratiquer l'empathie pour comprendre l'autre?
- Comment chasser stress et pensées négatives?
- Les valeurs "respect", discrétion "

*Échanges sur:*

- *Mises en situations avec feed-back*
- *Échanges*
- *Éclairage théorique et méthodologique du formateur*

### **Etape 3 - Accueillir et Communiquer avec son client**

- Comment éviter les pièges de la communication?
- Quelles sont les bonnes techniques de communication à utiliser avec son client (écoute active, questionnement, reformulation)?
- Les différentes étapes d'un accueil de qualité:
  - La phase « *Premier Contact* »
  - Les « *20 premiers mots* »
  - La phase « *Connaître* » (Découverte):
    - Identifier sa demande
    - Reformuler une demande
    - Percevoir l'essentiel du message.
- La phase « Réponse aux services attendus »:
  - Prendre en charge son interlocuteur jusqu'au bout: Informer, orienter, conseiller, servir...
  - Servir le client
- Les phases « *conclure* » et « *prise de congé* »
- Le développement des qualités nécessaires: Tenue, Disponibilité, Patience, Attention, Bonne Humeur, Sourire, Regard

*Échanges sur:*

- *Éclairage théorique et méthodologique du formateur*
- *Exercices pratiques*

### **Etape 4 - Enthousiasmer et agir pour son client**

- Quelles sont les attentes de nos clients ?
- Comment enthousiasmer le client?

*Échanges sur:*

- *Éclairage théorique et méthodologique du formateur*
- *Exercices pratiques*

## Public

Travailleurs d'ESAT Aucun prérequis

## Durée

2 jours