

Code module : B1 - 3

Maîtrise des techniques d'accueil des usagers de l'Administration

Sous domaines B1 - Relation à l'utilisateur

Programme



Rappel sur les fondamentaux de l'accueil

Les techniques de l'accueil physique et téléphonique

L'utilisation de sa voix : débit, rythme, intonation, volume

La maîtrise du vocabulaire conventionnel, positif et approprié à son service

La posture : assertive, empathique, confiante, sécurisante

La réception téléphonique et la bonne image virtuelle

Les techniques particulières propres à l'accueil téléphonique à maîtriser en entreprise : transférer un appel, prendre un message, mettre en attente son interlocuteur, gérer les doubles appels

La conduite d'entretien

Le questionnement efficace et rassurant

Les typologies des interlocuteurs et leurs modes de fonctionnement

La gestion de ses émotions et la prise de recul face aux usagers agressifs

La gestion des situations sensibles, délicates et agressives

De la théorie à la pratique avec des mises en situation sous forme de jeux de rôles +/- en réalité virtuelle :

Usagers porteurs de handicap et/ou soumis à d'autres « contraintes » : personnes à mobilité réduite, enceintes, âgées, vulnérables, étrangères, ...



12 heures - 2 jours

8h00 - 12h00 / 13h00 - 15h00



6 à 12 participants



En présentiel



Public

Agents chargés de l'accueil, du renseignement ou de l'orientation du public



Pré-requis

Avoir suivi le module

« Fondamentaux de l'accueil des usagers de l'Administration »



Objectifs

- Maîtriser les techniques d'accueil physique et téléphonique
- Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face et au téléphone
- Apprendre à gérer les situations délicates, particulières et conflictuelles
- Reconnaître et s'adapter aux différentes typologies d'utilisateurs

En cas de besoin particuliers (situation de handicap, mobilité, etc.) ou de désistement, merci d'en informer la cellule formation de la DGRH dans les meilleurs délais et au plus tard 5 jours avant la formation.

CONTACT

formation@dgrh.gov.pf

40 47 79 00