

# FICHE PROGRAMME DE FORMATION



EVALUER  
ACCOMPAGNER  
FORMER

**Durée :**

7 heures

**Tarif :**

700€ par personne  
En intra entreprise : 3000€  
(jusqu'à 12 pers)  
Location de salle non  
comprise : + 180 €

**Public :**

- Agents au contact physique et/ou téléphonique du public usagers

**Prérequis :**

- Aucun

**Méthodes mobilisées:**

- Une animation interactive et pratique
- Une plateforme numérique offrant de multiples ressources
- Des exercices en sous-groupes pour la mise en pratique
- Des réflexions et des échanges de bonnes pratiques
- Vidéo projection

**Type de formation :**

Formation présentielle

**But de la formation :**

## Réussir son Accueil Physique et Téléphonique : Spécificités de l'Accueil en Collectivités

En tant qu'agent d'accueil, vous jouez un rôle crucial dans la première impression que vous laissez aux visiteurs et aux appelants. Votre capacité à gérer chaque interaction avec courtoisie, positivité, et professionnalisme est essentielle pour garantir une expérience agréable et efficace à chaque personne que vous rencontrez. Cette formation vous fournira des outils pratiques pour améliorer vos compétences en communication, en gestion des demandes, et en savoir-être, vous permettant ainsi de transformer chaque interaction en une opportunité de satisfaction et de fidélisation.

Pour les agents du service public, cette formation est encore plus significative. En incarnant les valeurs et les objectifs de votre collectivité, vous avez le pouvoir de refléter l'engagement de votre administration envers une qualité d'accueil exemplaire. Vous découvrirez comment intégrer les spécificités et l'éthique du service public dans votre travail quotidien, en adoptant les principes des certifications comme SERVICES PUBLICS + et QUAL-e-PREF. Par le biais d'échanges enrichissants entre participants expérimentés et débutants, vous contribuerez à bâtir une culture commune de l'accueil de qualité. Vous apprendrez à répondre aux besoins des usagers avec une approche positive et professionnelle, tout en améliorant votre propre bien-être au travail.

Cette formation a pour but de renforcer la satisfaction des usagers et d'améliorer votre bien-être au travail. Ensemble, faisons de chaque interaction une opportunité de satisfaction publique.

## Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques et les outils d'accueil au téléphone et en face à face puis les exploiter,
- Comprendre et utiliser la communication verbale, non verbale, assertive, et l'écoute active pour mieux répondre au besoin des usagers,

Elargissement des compétences

### Délais d'accès :

Réponse à vos demandes sous 24h et entrée en formation possible sous 30 jours maximum

- Gérer les situations délicates et agir efficacement avec les comportements adaptés,
- Développer des attitudes d'écoute en situation d'accueil client,
- Donner du sens à sa mission,
- Accueillir avec courtoisie et prise en compte des différences culturelles,
- Prendre en compte les différents handicaps pour améliorer son accueil,
- Accueillir avec éthique et être porteur des valeurs publiques.

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

La qualité de nos formations repose sur une parfaite synergie entre notre équipe pédagogique et notre réseau d'intervenants experts. Leur mission commune : construire une offre pédagogique adaptée à tous vos besoins.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Boîte à outils de l'agent d'accueil
- Supports de formation.
- Etudes de cas.
- Bibliothèque numérique comprenant de nombreux documents, lien, vidéos...
- Ouvrage de référence consultables durant la formation

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Questionnaire de recueil des besoins en amont de la formation.
- Feuille de présence.
- Questionnaire d'évaluation de fin de formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid 60 jours après la formation.
- Délivrance d'une attestation individuelle de formation précisant les compétences acquises à l'issue de la formation

## Contenu de la formation

### AMELIORER SON SAVOIR ETRE ACCUEILLANT

- Identifier les enjeux de l'accueil,
- Déterminer les attentes de l'interlocuteur,
- Identifier les comportements attendus,
- Reconnaître les étapes d'un accueil réussi,
- Comprendre sa façon d'agir et d'être en relation,
- Connaître l'origine de ses réactions avec les clients,
- Définir ses freins dans sa relation aux autres et les dépasser,
- Développer ses points forts à son poste d'accueil,

Training : focus sur la notion de service : attendu, rendu, perçu ; identifier son abord de la relation client

### DEVALOPPER SES QUALITES DE COMMUNIQUEUR : DU SAVOIR FAIRE AU SAVOIR ETRE

- Rappel sur les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie,
- Donner une première bonne impression,
- Utiliser un vocabulaire approprié pour transmettre des messages clairs et compréhensibles,
- Comprendre l'importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire,

- Connaître les techniques d'écoute, le questionnement et la reformulation,
- Orienter, conseiller, expliquer, informer et pouvoir se rendre disponible ou faire patienter

Training : s'entraîner à avoir une formulation positive

### ACCUEILLIR PHYSIQUEMENT L'USAGER AVEC BIENVEILLANCE ET COURTOISIE

- Avoir un « look » adapté,
- Gérer les règles de communication applicables lors d'un accueil physique,
- Être attentif aux comportements non-verbaux,
- Connaître les différentes phases clés lors d'un d'accueil physique,
- Respecter une distance de communication appropriée,
- Ecoute client : développer son sens de l'observation,
- Être capable de gérer diverses situations d'accueil (guider, informer, expliquer...)
- Gérer son temps : être disponible, faire attendre

Training : mise en situation filmée et visionnée pour étude - garantir la qualité de service dans l'accueil physique

### REUSSIR SON ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Identifier les différences entre accueil physique et téléphonique
- Traiter un appel : ouverture / fermeture
- Réussir la première impression
- Prise en charge de l'interlocuteur
- Vocabulaire positif
- Comprendre et répondre efficacement à la demande
- Répondre efficacement à la demande
- Conclure et prendre congé
- Acquérir les bons réflexes et les formulations facilitantes
- Connaître les spécificités de la communication au téléphone
- Réussir le premier contact : décrocher rapidement et accueillir avec le sourire
- Soigner sa présentation : ton, débit, articulation, rythme, disponibilité et clarté de la communication.
- Utiliser les bons mots pour : mettre en attente; transférer l'appel; orienter, prendre congé, conclure...
- Prendre un message précis et adapté aux besoins.
- Développer des méthodes et outils adaptés à la prise de notes (7 points, PERP, méthode CROC),
- Savoir questionner, reformuler et argumenter.... Et préserver un contact convivial et efficace

Training : jeux de rôles et simulations de situations d'accueil téléphonique.

### ACCUEILLIR LES DIFFERENTS USAGERS DANS LA COMPLEXITE

- Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles" : les mécontents, les agressifs, les confus, les bavards...
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- Recadrer un entretien en restant courtois
- S'affirmer et savoir dire non... tout en restant constructif et respectueux
- Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats.
- Les spécificités de l'accueil des publics handicapés : son comportement, sa façon de communiquer.
- S'adapter à la complexité de l'accueil avec empathie.
- Utiliser un langage adapté à tous.

- Utiliser l'interculturalité positive dans l'accueil des différentes cultures.
- S'ouvrir à la complexité des situations en utilisant des outils de communication universels.
- S'ouvrir aux différents handicaps (handicap invisible, psychique, mental, physique)
- Promouvoir un contact positif avec un public porteur d'un handicap.
- Concilier accueil téléphonique et physique

Training : Etude du DISC pour comprendre les différentes personnalités

### CONNAITRE ET PORTER LES VALEURS DU SERVICE PUBLIC

- Comprendre une démarche qualité,
- Connaître les spécificités territoriales,
- Comprendre la notion d'éthique pour un meilleur accueil,
- Zoom sur les certifications qualités du service public (SERVICE PUBLIC + et QUAL-e-PREF) pour comprendre les spécificités de l'accueil en collectivités.
- Promouvoir le service public et porter ses valeurs.

Training : A partir des référentiel qualité, mise en place de son PAP (Plan d'action personnalisé)

### Modalités d'évaluation

- Un questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation.
- Un questionnaire de vérification d'acquisition des connaissances en fin de formation.
- Rédaction d'une carte mentale résumé les connaissances acquises
- Travail en atelier.
- Quiz numérique KAHOOT.

*3F s'engage à garantir l'accessibilité de ses formations pour les personnes en situation de handicap. Cet engagement se traduit par des actions concrètes, notamment l'adaptation de nos supports de formation et la formation de notre personnel à l'accueil et à l'accompagnement des participants en situation de handicap. Nous veillons à sélectionner des lieux de formation accessibles et nous travaillons en étroite collaboration avec les gestionnaires de ces espaces pour nous assurer que les besoins en matière d'accessibilité sont satisfaits. Nous maintenons une communication transparente sur notre politique en matière d'accessibilité et sollicitons régulièrement les retours d'expérience pour nous améliorer continuellement. Notre objectif est d'assurer une expérience d'apprentissage inclusive et de qualité pour tous nos participants.*

## NOTRE INTERVENANTE

### Fanny CORROYER

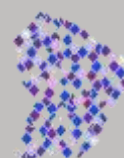
[direction@3fguyane.fr](mailto:direction@3fguyane.fr)

06.94.24.54.10

SIRET : 978 773 539 R.C.S.

Cayenne

NDA 03973488997



3 F  
EVALUER  
ACCOMPAGNER  
FORMER