

obe^a



JEUDI 21 AOUT 2025

www.obea.fr

Accueil des usagers

OBJECTIFS

- Comprendre l'importance de l'accueil pour l'image de son administration ou service
- Mobiliser les techniques et comportements propres à la mission d'accueil
- Développer un état d'esprit de service centré sur le client

PUBLIC

Hôtesse, secrétaires

PROGRAMME

1- Qualité de l'accueil : une valeur ajoutée pour les organisations

- Rôle et qualité de l'agent d'accueil
- Organisation de la mission d'accueil

2- L'accueil : première étape d'une relation client-fournisseur

- Gérer les situations d'accueil en termes de relations clients-fournisseurs :
 - L'agent d'accueil, relais et représentant de l'image de l'institution et du service
 - L'identification des clients
- Intégrer une dimension service client à la qualité de l'accueil :
 - Le service client, un état d'esprit et des techniques qui favorisent le dialogue
 - La compréhension des besoins des différents interlocuteurs
 - Développer une relation de confiance et fidéliser les interlocuteurs
 - Favoriser l'esprit d'équipe et de coopération entre les différents services en contact avec les usagers

3- Les phases clés de l'entretien d'accueil

- Technique de reformulation : permet le feed back et à l'autre d'aller plus loin
- Technique de réflexion : double déchiffrement, le pourquoi des phrases, des postures, des silences et du rythme
- Respecter le type d'entretien :
 - Entretien directif : poser des questions claires, précises
 - Entretien non-directif : poser le thème ou une question ouverte et ne plus intervenir
 - Entretien semi-directif : C'est suivre et soutenir la personne

4- Accueil téléphonique

- Les 7 règles d'or d'un appel reçu
- Discours et attitudes favorisant le contact

TOUTES LES SESSIONS