Obea

MARDI 23 SEPTEMBRE 2025

www.obea.fr

ACC11 | 2 jour(s) | Coût non défini

Techniques de communication en situation d'accueil

OBJECTIFS

- Améliorer ses capacités à répondre aux demandes des usagers
- Acquérir des techniques et outils pour professionnaliser son accueil

PUBLIC

Toute personne chargée de missions d'accueil (physique, téléphonique)

PROGRAMME

1- L'accueil, une situation de communication

- Le schéma de la communication et les principes de base de la communication
- Les obstacles à la communication
- Les moyens d'y remédier : écoute active, feed back
- Communication verbale et non verbale

- La communication verbale : vocabulaire, syntaxe, ton, intonation, mots positifs
- La communication non verbale : attitude, posture, distance, gestes, mimiques, expressions

2- Communiquer efficacement en situation d'accueil physique

- Prendre en compte le cadre de référence de son interlocuteur
- Respecter une distance juste de communication
- Informer avec patience
- Ecouter en valorisant son interlocuteur
- Interroger avec pertinence
- Reformuler clairement et lentement afin de valider la compréhension

3- Les techniques de communication relatives à l'accueil téléphonique

- Différences et similitudes entre l'accueil physique et l'accueil téléphonique
- Spécificités de la communication au téléphone

- Importance de la voix, de la respiration et de l'attitude corporelle
- Importance des mots, des expressions et du silence
- Importance de l'attitude intérieure « le sourire »

- Les techniques particulières : faire patienter, transférer l'appel
- Les stratégies de questionnement et de renseignement

TOUTES LES SESSIONS