

VENDREDI 29 MARS 2024

www.obea.fr

ACC26 | 2 jour(s) | Coût non défini

# Renseigner efficacement le public

## OBJECTIFS

- Améliorer ses capacités à répondre aux demandes des usagers en situation d'accueil
- Savoir adapter son langage à son interlocuteur pour fluidifier les échanges
- Etre efficace pour limiter l'attente des usagers

## PUBLIC

Toute personne en situation d'accueil

## PROGRAMME

### 1- Les enjeux de l'accueil et de l'orientation des usagers

- L'accueil, image de l'institution
- Prendre conscience de l'attente des usagers
- Adapter l'organisation de l'accueil en fonction des spécificités de la structure

### 2- Savoir écouter et comprendre rapidement la demande de l'usager

- Techniques d'écoute active et de reformulation
- Identification des mots clé (service, personne, ...) pour identifier le type de demande
- Reformuler clairement et lentement afin de valider la compréhension
- Faire clarifier la demande en utilisant un vocabulaire simple mais précis
- Rassurer un usager inquiet ou perdu

### 3- Répondre à une demande de renseignement en situation d'accueil physique

- Les attitudes d'accueil et de disponibilité, sourire, ouverture
- Orienter géographiquement un visiteur
- Faire patienter un visiteur
- Renseigner un visiteur agressif

### 4- Renseigner un usager au téléphone

- Faire patienter au téléphone
- Communiquer et renseigner clairement au téléphone

### 5- Se renseigner pour renseigner

- Identifier les personnes ou compétences clés vers qui se tourner

## TOUTES LES SESSIONS