



## AMELIORER L'ACCUEIL DU PUBLIC

Les clés pour développer une relation de qualité avec le public

**Un accueil de qualité, c'est un critère déterminant dans la relation entre le public (usagers, clients) et l'établissement.**

C'est aussi un enjeu des plus actuels compte tenu de l'évolution de certains comportements chez les usagers : exigence, impatience, agressivité...

Le programme de cette formation est ajusté en temps réel pour prendre en compte les dernières nouveautés, notamment la mise en place de la Charte Marianne, la référence en matière d'accueil.

### OBJECTIF

- Prendre conscience des interactions relationnelles dans ses missions d'accueil
- Assurer un bon accueil du public en créant les conditions d'une communication efficace et un relationnel de qualité
- Repérer les particularités de l'accueil physique. L'environnement (site culturel, administration), le contexte, les visiteurs (loisirs, réclamation...)
- Acquérir les outils pour répondre aux comportements déstabilisants et désamorcer les situations conflictuelles.

### POURQUOI CHOISIR CETTE FORMATION ?

Parce qu'elle est opérationnelle, elle est centrée sur le développement des compétences favorisant une application rapide sur les lieux d'intervention.

Parce qu'elle est dynamique et concrète : des mises en situation et études de cas proches de la réalité et des exigences des interventions sur le terrain.

Parce qu'elle permet une mise en pratique immédiate et opérationnelle sur le terrain.

- **PRÉ REQUIS**

Aucun pré requis, cette formation s'adresse à toute personne ayant à exercer des missions d'accueil.

- **DURÉE**

2 jours théorie et mise en situation

- **LIEU DE FORMATION**

Dans un de nos centres EFSP ou en intra sur site

- **NOMBRE DE STAGAIRES**

12 personnes maximum

- **VALIDATION**



### **Prendre conscience des enjeux de la mission "accueil"**

- Identifier les enjeux en termes d'image et d'efficacité : l'importance du premier contact
- Resituer la mission "accueil" dans l'ensemble de sa fonction
- Repérer les jeux d'acteur entre l'accueillant et l'utilisateur : responsabilité de l'accueillant, position de l'utilisateur
- Les exigences du référentiel Marianne : prouver la qualité de l'accueil et de la relation au public

### **Acquérir les principes et mécanismes fondamentaux de la communication**

- Composantes, paramètres et principales difficultés de la communication
- Approche de la personnalité et des comportements : interprétation, distorsion, déformation et représentation personnelle
- Comprendre l'importance du non-verbal dans la communication
- Identifier son style de communication et ses contraintes personnelles
  - Test et autodiagnostic : quel est son positionnement dans la relation au public ?
- Repérer le style et les contraintes de son interlocuteur pour s'adapter
- Écouter activement, reformuler, questionner, pratiquer l'empathie

### **Adopter les réflexes essentiels à un accueil de qualité**

- Se rendre disponible et le montrer : la notion de "service" avant tout
- S'organiser pour accueillir efficacement
- Personnaliser sa communication dès le premier contact et mettre en confiance
- Identifier et prendre en charge une demande : répondre efficacement à son interlocuteur
- Expliquer, rassurer... : les phrases à éviter, celles à utiliser
- Savoir faire passer le message du contrôle visuel des sacs, pour la sécurité de tous dans le cadre Vigipirate
- Faire patienter avec courtoisie, anticiper et gérer l'attente - Émettre un refus constructif
- S'adapter à son interlocuteur par la posture, la voix et les mots
  - Jeux de rôles : identifier le besoin et répondre à la demande d'un usager

### **Prévenir et gérer les situations difficiles : prendre du recul tout en restant maître de la situation**

- Identifier les causes et les signes avant-coureurs d'une situation conflictuelle
  - Quelle est la stratégie des différents acteurs ? Diagnostiquer son mode d'intervention
  - Les principes de l'escalade conflictuelle
- Gérer les différences culturelles
- Maîtriser positivement des comportements inappropriés
  - Repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
  - S'imposer tout en adoptant une attitude de communication non-violente : l'assertivité
  - Canaliser un bavard, gérer un impatient, calmer un agressif...
  - Les outils de résolution de conflit
  - Jeux de rôles : mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent l'attitude assertive