Programme de formation

Optimiser l'accueil téléphonique et physique avec professionnalisme et qualité relationnelle

Public concerné :

Toute personne en charge de l'accueil physique ou téléphonique au sein d'une structure : assistants, secrétaires, standardistes, agents d'accueil, collaborateurs administratifs, commerciaux ou toute personne en interaction régulière avec des clients, usagers, patients, visiteurs ou partenaires.

Prérequis :

Aucun prérequis.

Objectif de formation :

Développer une posture d'accueil professionnelle, claire et rassurante afin de garantir une qualité relationnelle constante, représenter positivement son établissement et mieux gérer les différentes situations d'accueil.

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

1. **E**xpérimenter
=> Identifier les caractéristiques d'une situation d'accueil, ses enjeux, son contexte et leurs réactions spontanées.

2. **V**isualiser
=> Observer leurs représentations, automatismes et scénarios intérieurs associés aux situations d'accueil.

www.juliebaudoin.fr

3. **I**maginer
=> Explorer différentes possibilités de posture, d'écoute et de communication afin d'élargir leur manière d'aborder une situation.

4. **T**rier
=> Distinguer les faits, perceptions, interprétations et projections afin d'adapter leur communication à l'interlocuteur et au contexte.

5. **A**ccepter
=> Réguler leurs réactions émotionnelles et corporelles afin de rester disponibles et présents, y compris dans les situations délicates.

6. **E**xprimer
=> Formuler une information, une réponse ou une demande de manière claire, positive et adaptée.

7. **R**essentir
=> Ajuster leur voix, leur posture, leur rythme et leur présence afin de renforcer la qualité de la relation.

8. **C**onscientiser
=> Mobiliser leur attention et leur qualité de présence afin de développer des réflexes relationnels professionnels, fluides et durables.

www.juliebaudoin.fr

Approche pédagogique :

Cette formation s'appuie sur les 8 étapes de la phase 3 de l'Expérience CREATIVE® — L'Attention, ça crée, qui accompagne un mouvement de l'expérience vers la conscience, autour de l'apprentissage de la perception.
Elle permet aux participants d'apprendre à percevoir autrement leur relation à eux-mêmes, à leur interlocuteur et à leur situation d'accueil afin d'ajuster consciemment leur manière de communiquer.

Méthodes pédagogiques :

- apports théoriques et pédagogiques ;
- mises en situation professionnelles individuelles et collectives ;
- observations et feedbacks ;
- études de cas issues de situations réelles ;
- temps de réflexion et d'auto-évaluation.

Modalités d'évaluation :

- Auto-évaluation avant et après formation (questionnaire à échelle graduée)
- Évaluation formative tout au long du parcours
- Étude de cas et mise en situation professionnelle
- Validation des acquis au regard des objectifs pédagogiques

Durée, organisation & modalités pratiques :

- 2 jours de formation (14 heures)
- Format intra ou inter-entreprise
- Groupe de 4 à 10 participants maximum
- Formation en présentiel
- Formation pouvant être prise en charge selon les dispositifs de financement en vigueur via un organisme certifié Qualiopi

Contenu de la formation :

JOUR 1 — Développer une qualité de présence dans l'accueil :

1. Expérimenter — Observer sa manière actuelle d'accueillir

- Identifier les différentes situations d'accueil rencontrées dans son environnement professionnel.
- Comprendre les enjeux de l'accueil physique et téléphonique.
- Identifier les attentes et besoins des interlocuteurs.
- Expérimenter sa manière spontanée d'accueillir.
- Repérer ses premières réactions et automatismes.

Évaluation : mise en situation initiale et grille d'observation.

2. Visualiser — Observer son film intérieur

- Identifier ses représentations de l'accueil.
- Observer ses anticipations et scénarios intérieurs.
- Repérer les pensées qui soutiennent ou limitent sa qualité de présence.
- Observer l'impact du stress sur sa posture, sa voix et sa disponibilité.
- Identifier les écarts entre la situation réelle et ce que l'on imagine.

Évaluation : exercice d'auto-observation et analyse d'une situation.

Julie Baudoin
Formatrice en Communication & Intelligence Intuitive
FORMALOG - 8 rue Paul Pousset, 49130 Les Ponts de Cé

3. Imaginer — Élargir ses possibilités

- Explorer différentes manières d'aborder une même situation d'accueil.
- Expérimenter différentes postures d'écoute et de communication.
- Envisager plusieurs réponses possibles face à une demande ou une difficulté.
- Préparer mentalement une situation d'accueil.
- Développer sa capacité d'adaptation.

Évaluation : exercice de projection et présentation de plusieurs scénarios possibles.

4. Trier — Discerner pour mieux s'adapter

- Distinguer faits, perceptions, interprétations et projections.
- Identifier les besoins explicites et implicites de l'interlocuteur.
- Repérer les situations sensibles et les signaux de tension.
- Clarifier son intention.
- Adapter sa posture et sa communication au contexte.

Évaluation : analyse d'une situation et exercice de reformulation/adaptation.

www.juliebaudoin.fr

JOUR 2 — Communiquer avec fluidité et professionnalisme :

5. Accepter — Réguler ses réactions

- Identifier ce qui relève de sa responsabilité et ce qui échappe à son contrôle.
- Repérer les réactions émotionnelles liées aux situations d'accueil.
- Identifier les signaux corporels de tension.
- Expérimenter des techniques simples de régulation et de recentrage.
- Développer sa disponibilité face à l'imprévu.

Évaluation : mise en situation avec observation des capacités de régulation et d'adaptation.

6. Exprimer — Construire une communication claire et professionnelle

- Définir l'intention de son message.
- Formuler clairement une information ou une réponse.
- Utiliser un langage positif et adapté.
- Questionner avec pertinence.
- Reformuler pour valider la compréhension.
- Recadrer avec diplomatie.
- Gérer les demandes imprécises, répétitives ou complexes.

Évaluation : préparation puis réalisation de situations d'accueil.

7. Ressentir — Habiter sa posture relationnelle

- Observer les manifestations corporelles liées à l'accueil.
- Travailler respiration, posture, regard, gestuelle et ancrage.
- Soigner sa voix, son débit, son rythme et son ton.
- Ajuster sa présence selon l'interlocuteur.
- Développer une présence corporelle cohérente avec son intention.
- Rester disponible sans s'épuiser.

Évaluation : mise en situation observée à partir d'une grille de critères.

8. Conscientiser — Renforcer la qualité et l'impact de son accueil

- Identifier les éléments qui captent et maintiennent l'attention de l'interlocuteur.
- Observer les effets produits par sa communication.
- Analyser les écarts entre intention et impact.
- Identifier ses acquis et ses axes de progression.
- Développer des réflexes relationnels favorisant un accueil fluide, qualitatif et professionnel.
- Réaliser une nouvelle mise en situation en mobilisant les apprentissages de la formation.

Évaluation : mise en situation finale et comparaison avec la situation initiale.

www.juliebaudoin.fr