



Arnaud LOZINGUEZ
Responsable pédagogique

Les techniques d'accueil de l'utilisateur / client

Contexte

La formation « **Les techniques d'accueil de l'utilisateur** » vise à mieux comprendre l'importance de l'accueil pour l'image de son entreprise. Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant du monde des entreprises locales sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

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

Public

Hôtesse, secrétaire, personnel d'accueil...

Prérequis

Pas de prérequis.

Durée

10 heures de formation réparties sur 1 journée de 6 heures et 1 matinée de 4 heures.

Contenu

| 1 ^{er} partie | Accueillir un usager / client |
|------------------------|--|
| Objectif | Adopter la bonne attitude face aux différents types d'utilisateurs. |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none">• Accueil : Méthode SBAM• Découverte du contexte : Méthode FARP• L'écoute.• Questions et reformulations• Les 5 erreurs à ne pas commettre. |
| Moyens pédagogiques | Les participants seront mis en situation, par le biais de jeux de rôles. Différents types de scénarios seront envisagés. |

| | |
|-------------------------------|---|
| 2^{ème} partie | Analyse de l'attitude de l'utilisateur / client |
| Objectif | Répondre au mieux aux attentes de l'utilisateur en toutes circonstances |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> Les trois attitudes de l'utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> ✓ La coopération ✓ La réticence ✓ L'indifférence Les techniques de traitement des objections La gestion des conflits. |
| Moyens pédagogiques | Cas pratiques ; Jeux de rôles / Simulations |

| | |
|-------------------------------|--|
| 3^{ème} partie | La communication interne |
| Objectif | Etre capable de transmettre les informations fournies par l'utilisateur/client, à sa hiérarchie. |
| Contenu | <ul style="list-style-type: none"> Reconnaître une information pertinente. Faire remonter l'information. Création et simulation d'utilisation du cahier de rapport. |
| Moyens pédagogiques | Création d'un « cahier de rapport » sur « Excel » |

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties sont plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage des participants.

Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : 30 PC dont 16 PC portables, installés en réseau connecté à Internet haut débit. 1 vidéo projecteur et 1 tableau blanc dans chaque salle, 1 logiciel de prise de contrôle des écrans des participants.

Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation. Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant. Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

Les PLUS DOCEO – Organisme enregistré sous le numéro 0000074 – agréé PCIE

- DOCEO met à la disposition des participants tous les exercices réalisés. Ces documents peuvent être téléchargeables via un lien Internet personnalisé.
- L'expérience des formateurs enrichie par de nombreuses formations dispensées dans le cadre de DOCEO.