



## Intégrer la fonction accueil dans la démarche qualité de l'entreprise



### GRETA :

- GRETA Lorraine Centre
- GRETA Lorraine Nord
- GRETA Lorraine Est
- GRETA Lorraine Ouest

### Statut :

Particulier

### Modalités :

En centre de formation

### Correspondant :

Pôle Commerce

### Public visé :

Tout public

### Domaine :

Administratif/Secrétariat

### Type d'action :

Formation non diplômante

### Entrées et sorties permanentes :

Non

### Rythme :

Temps plein

### Niveau d'entrée :

Tous niveaux

### Niveau de sortie :

Tous niveaux

- 
- Des conseils personnalisés

## Objectifs

Prendre conscience de la dimension commerciale de l'accueil et des conséquences de son traitement

S'organiser pour atteindre l'efficacité nécessaire au développement de la fonction accueil

Maintenir un accueil de qualité lors de situations difficiles

## Contenu

Le diagnostic «Accueil» de votre établissement

La place de la fonction accueil dans la démarche qualité

L'analyse des situations d'accueil

Le choix d'un style d'accueil adapté à vos situations

L'identification rapide de la demande de l'interlocuteur : s'informer pour informer

La gestion des situations d'attente

Les écueils à éviter

Les comportements efficaces à adopter

La préparation et l'entraînement à la gestion des situations difficiles

## Méthodes pédagogiques

Mise en situation sur plateaux techniques professionnels

Simulation/entraînement

## Complément d'informations

Une prise de distance pour trouver une posture plus juste dans la relation à l'autre

Un entraînement actif