

STAGE ACCUEIL ET RELATIONS CLIENTS OU USAGERS

Objectif : Installer un véritable professionnalisme de l'accueil à partir d'un processus en deux temps : Refondation de la mentalité et entraînement intensif pour mettre en place de nouveaux automatismes incontournables

Durée : 2 fois deux ou trois jours (+ phases d'encadrement) ou formule sur mesure

Contenu

1° session – Animation Dominique S. TRIPODI (sophrologue vittozienne)

- ✦ *Mise à jour des paramètres qui interfèrent au niveau de la relation d'accueil.*
- ✦ *Associer liberté, autonomie et responsabilité. Amener à Etre pour pouvoir faire.*
- **Savoir développer une qualité de présence**
 - Jouer à nouveau sur toute la gamme ; ré-investir les différents registres de la personnalité.
 - Notion d'image de soi : Son incidence sur les comportements ; quels référentiels
 - Comment installer un processus de transformation de cette donnée.
- **Apprendre à installer une écoute vraie, synonyme de reconnaissance pour le client**
 - Devenir conscient des mécanismes projectifs ou défensifs parfois en place
 - Savoir se placer en état de réceptivité.
- **Savoir gérer la relation : Canaliser l'éventuelle agressivité du client ; maintenir sa concentration et son intérêt**
- **Savoir entretenir son implication professionnelle et sa motivation.**

2° session – Animation François A. SITTLER : Détermination d'un maximum d'automatismes verbaux et non verbaux. Entraînement intensif pour les intérioriser.

- **Codification des premiers instants : Déplacement, premiers gestes, premiers mots**
- **Codification de la phase découverte : Questionnement et reformulation**
- **Codification de la phase synthèse et proposition et de la phase satisfaction client**
- **Les cas particuliers et entraînement répétitif sur ces nouveaux automatismes : Etre à la fois acteur et spectateur.**