

# Hôte/Hôtesse d'accueil standardiste, le métier viser l'excellence dans votre communication

Cours Pratique de 2 jours

Réf : HST - Prix 2023 : 1 390€ HT

Cette formation vous apprendra à maîtriser les outils indispensables à la gestion d'un accueil efficace, tant en face-à-face qu'au téléphone. Elle vous apportera les savoir-faire et savoir-être nécessaires pour agir en véritable professionnel dans toutes les circonstances de ce métier d'accueil.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Accueillir, renseigner et orienter les clients et visiteurs en face à face et au téléphone

Gérer le trafic téléphonique en respectant les standards de l'entreprise

Faire face aux situations les plus courantes en matière d'accueil

## EXERCICE

De nombreuses mises en situation et exercices pratiques pour acquérir les techniques, afin d'être opérationnel dès le retour en entreprise.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) L'accueil, un savoir-faire

- Comprendre et définir l'accueil et ses spécificités.
- Maîtriser un savoir-faire indispensable : le questionnement.
- Pratiquer l'écoute active pour dépasser les "non-dits".
- Utiliser la reformulation pour valider sa compréhension.

*Travaux pratiques : Entraînement sur les différentes techniques, test et fiches MEMO.*

### 2) Hôte/hôtesse d'accueil : entre savoir-faire et savoir-être

- Maîtriser la communication verbale.
- Renforcer sa communication para-verbale : la voix et ses caractéristiques.
- Utiliser et comprendre le non-verbal.
- Gérer son image et celle de l'entreprise.

*Travaux pratiques : Mises en situations filmées avec débriefing individualisé : identification des points forts et axes d'amélioration.*

### 3) Les particularités de l'accueil physique

- Déterminer les étapes d'un accueil physique efficace.
- Donner la meilleure impression dès les premières secondes.
- Véhiculer l'image de l'entreprise : les codes vestimentaires.
- Maîtriser le stress et ses émotions : rester maître de la situation en toutes circonstances.

*Travaux pratiques : Mises en situation et exercices d'acquisition des techniques.*

### 4) Les particularités de l'accueil téléphonique

- Déterminer les étapes d'un accueil téléphonique efficace.
- Pratiquer les techniques propres à la gestion des appels : mettre en attente, transférer, orienter.
- Choisir le vocabulaire approprié aux différentes situations.

## PARTICIPANTS

Hôte ou hôtesse d'accueil, standardiste en prise de poste ou en poste et souhaitant améliorer son organisation et son efficacité.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Utiliser la reformulation, indispensable à l'accueil téléphonique.

*Travaux pratiques* : Exercice de priorisation sur un cas d'accueil téléphonique.

#### 5) La gestion des demandes simultanées

- Gérer les demandes concomitantes et les interruptions.

- Etre rapide et efficace pour satisfaire tous ses interlocuteurs.

- Utiliser les règles et techniques de priorisations.

*Travaux pratiques* : Exercice de priorisation sur un cas d'accueil physique.

#### 6) Savoir gérer les situations délicates

- Prendre du recul et garder le contrôle de la situation.

- Agir à bon escient face aux clients mécontents.

- S'adapter aux différents interlocuteurs : de niveaux hiérarchiques élevés, clients importants.

*Travaux pratiques* : Mise en situation et débriefing individualisé.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2023 : 10 juil., 09 oct.

PARIS

2023 : 10 juil., 09 oct.