



Institut de Formation
Consulaire
Ariège-Pyrénées

AMELIORER LA QUALITE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

Objectifs : - Développer sa capacité à communiquer pour répondre plus efficacement aux attentes des personnes accueillies - Savoir comprendre l'interlocuteur et susciter la confiance - Rendre ce premier contact commercialement efficace et valoriser l'image de l'entreprise.	Public visé : Toute personne étant amenée à accueillir du public
Pré requis : Aucun pré requis nécessaire	Profil animateur : Formateur spécialisé intervenant pour le compte de la CCI Ariège
Méthodes pédagogiques : Etudes de cas, échanges d'expériences, benchmarking de solutions, jeux de rôle et mises en situation d'accueil.	Evaluation : Ecritte et orale (Démarche qualité de la CCI)
Organisation : (nous consulter pour un stage au sein de votre entreprise – INTRA -)	
Lieu : Institut de Formation Consulaire Ariège Pyrénées (IFCAP) – Quartier Saint-Antoine - 09000 SAINT-PAUL de JARRAT	
Durée : 2 jours (14 heures)	
Coût : 560.00 € / personne en inter-entreprises	
Effectif minimum : 4 personnes (si ce stage est organisé en inter-entreprises)	

PROGRAMME (*)

1. Réussir le premier contact - Les attitudes et les règles à respecter - Comportement et expression - Apprendre à valoriser son interlocuteur	4. Apprendre à se mettre sur la même longueur d'onde et susciter la confiance.
2. Comprendre les différences qui existent entre les personnes au niveau de la communication et les problèmes qui en résultent : - Les perceptions - Les impressions - Carte du monde - Notion de territoire	5. Identifier ce qui est important chez l'interlocuteur en utilisant les techniques de questionnement.
3. Développer sa capacité à communiquer : - L'importance de l'intonation de la voix, des gestes et attitudes - L'écoute passive - L'écoute active - Les barrages à la communication	6. L'accueil des clients : - L'accueil : un état d'esprit - Les positions à adopter face à un client - Les procédures à l'accueil - Savoir vendre l'Entreprise, ses produits, ses services - Savoir répondre aux objections - Les attitudes et les comportements positifs - Savoir gérer les situations délicates

(*) Ce programme est donné à titre indicatif et peut être adapté en fonction des besoins des stagiaires participant à cette formation

IFCAP Service Emploi Formation Quartier Saint-Antoine 09000 SAINT-PAUL de JARRAT Tél : 05 61 02 03 43 Mél : emploi-formation@ariege.cci.fr Site : www.ifcap.cci.ariège.fr	Contact : Madame Maryline HUAULT Assistante Emploi-Formation
Siret : 180 900 011 00016 – N° Déclaration activité : 73 09 P0001 09 NAF : 9411 Z	

Quartier Saint-Antoine – 09000 Saint-Paul-de-Jarrat • Tél. : 05 61 02 03 40 • Fax : 05 61 02 03 30

un centre de formation

@ : ifcap@ariege.cci.fr • <http://ifcap.ariège.cci.fr>



N° de déclaration d'activité : 7309 P 0001 09 - SIRET : 180 900 011 00016
NAF : 9411 Z - TVA Intra : FR 80 180 900011

