

## R1 - L'ACCUEIL DU CLIENT-LOCATAIRE DANS UNE DEMARCHE DE QUALITE

2  
JOURS

### Objectifs

- Comprendre les enjeux d'un accueil professionnel de qualité.
- Améliorer ses techniques de communication et savoir les adapter aux différentes situations, notamment conflictuelles.
- Acquérir les savoir-être et savoir-faire permettant de valoriser son travail et l'image de son organisme.

### Contenu

#### **Définir le rôle de l'accueil**

- Lister les différentes tâches des agents d'accueil

#### **Reconnaître et répondre aux besoins des différents partenaires / clients**

- Reconnaître les différents interlocuteurs de l'agent d'accueil (partenaires, clients, postulants)
- Définir les attentes de chacun
- Repérer les différents types de comportement
- S'impliquer dans une démarche qualité

#### **Repérer et maîtriser les différentes phases de l'accueil**

- Le contact visuel
- La formule d'accueil
- Faire patienter
- Encourager à formuler l'objet de la visite
- Fournir une réponse
- Conclure

#### **Améliorer les techniques d'accueil au téléphone ou en face à face**

- La communication efficace
- Maîtriser sa voix (ton, débit, articulation)
- La mise en confiance
- Poser les bonnes questions
- Reformuler
- Transmettre un message

#### **Avoir des attitudes et des comportements favorisant les relations et valorisant l'organisme**

- Les informations à connaître sur le fonctionnement de l'organisme
- Le DALO, quelles répercussions possibles sur l'accueil ?
- Préparer le lieu d'accueil
- Soigner sa présentation
- Se rendre disponible
- Orienter
- Faire patienter, mettre à l'aise

#### **Acquérir des comportements et un langage adaptés aux situations problématiques**

- Gérer son stress
- Adapter son message
- Accueillir positivement une réclamation
- Identifier les causes de l'insatisfaction
- Proposer une solution

**Public :** Chargés d'accueil, agents d'accueil,...