

VALORISER L'IMAGE DE SOI EN OPTIMISANT LES TECHNIQUES D'ACCUEIL



OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Accueillir physiquement la clientèle de manière efficace en ayant une image professionnelle.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Découvrir la puissance d'une image bien managée.

Connaître et utiliser les outils du « look » pour révéler ses compétences et ses talents de communication.

Maîtriser les différentes phases de l'Accueil : les techniques et les attitudes pour s'affirmer positivement aux autres.

PRE-REQUIS : Personnes à l'accueil d'entreprises.

PROGRAMME : L'importance de l'accueil comme image de marque de l'entreprise.

L'image de soi au service de la relation client

- Identifier les vecteurs d'une bonne représentation de l'image de soi
- Développer et optimiser son capital image en utilisant les outils du « look »
- Les exigences, les codes et les cohérences vestimentaires : être en adéquation avec son poste de travail.

L'image et communication : la congruence

- Faire évoluer, rectifier ou modifier un message vestimentaire
- Rendre cohérent le discours verbal et l'image de soi
- La communication non verbale : l'allure, le sourire, la posture, la gestuelle l'élocution.
- Le langage des couleurs : harmonie des couleurs, choix des couleurs professionnelles
- La coiffure et le maquillage : comment s'en servir pour se mettre en valeur
- Comment choisir ses vêtements en fonction de sa silhouette

Les notions d'Accueil et de Service en entreprise

- L'accueil : l'image de marque de l'entreprise
- Le service : la qualité de service attendue
- Les attentes du client : le besoin de reconnaissance, le besoin d'assistance
- Comprendre l'autre : le cadre de référence

Réussir son accueil physique et téléphonique

- La communication verbale : les expressions, le vocabulaire approprié
- Le questionnement et l'écoute active : l'impact commercial
- Les différentes phases de l'accueil : les 4C
- Les spécificités du téléphone : savoir mener l'entretien

Les situations particulières

- Les réclamations : l'écoute et la prise en charge du client
- Les clients difficiles : l'écoute et la réactivité
- Les personnes agressives : la gestion de l'agressivité et du stress

CONCLUSION : L'image de l'entreprise dépendra de la qualité de cet accueil.



VALORISER L'IMAGE DE SOI EN OPTIMISANT LES TECHNIQUES D'ACCUEIL



METHODES PEDAGOGIQUES :

Démarrage de la formation par l'élaboration d'un bilan d'image personnalisé
Exposé oral - face à face pédagogique - questions réponses - travaux pratiques
Utilisation de l'appareil photo - logiciel de coiffures - kit de maquillage individuel
Réalizations concrètes de la mise en valeur de soi par des ateliers
Remise de documents synthétiques (palette colorimétrique, fiches techniques des différents thèmes abordés)
Exercices de mise en pratique, jeux de rôles filmés avec débriefing
Documents de synthèse remis aux participants

DUREE : 3 jours

LIEUX : Paris, Lyon, Toulouse, Foix, Nantes, Strasbourg

ANIMATION : Delphine DESERIER Accueil Quatre Etoiles
Patricia NICOL Image En Soi
Formatrices - Consultants

INSCRIPTIONS contact@accueil-quatre-etoiles.fr ou 06.75.31.82.48