



Accueil du public

Domaine	Communication
Thématique	Principes d'accueil du public
Durée	1 jour
Public visé	Agents d'accueil
Pré requis	Néant
Objectifs	Développer les attitudes professionnelles Perfectionner ses outils de communication Communiquer et valoriser l'enseigne
Contenus	<ul style="list-style-type: none">✓ Tenue et posture✓ Les principes fondamentaux de la communication d'accueil✓ Les techniques d'écoute et de reformulation✓ Le mode associatif✓ La communication para verbale et non verbale✓ La courtoisie d'accueil✓ La prise d'information et le renseignement✓ Identifier, comprendre et répondre au besoin✓ Le développement des compétences✓ La restitution d'une image positive
Méthodes pédagogiques	Participative, démonstrative, audio-visuelle
Contrôle des acquis	Mises en situations professionnelles
Plus-value HERACLES	Psychologue