



## Accueil du public - FH SUR 012

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