

# Accueillir, la différence c'est vous !

RÉF | 4440

## OBJECTIF ET CONTENU

### Programme

L'accueil, un état d'esprit et un art de communiquer une image.  
Apprendre les atouts pour un bon accueil !

#### Objectif

Améliorer la qualité de l'accueil : toute personne à l'accueil est l'ambassadeur de l'image de marque de l'entreprise.

Public Personnes en contact avec la clientèle et les visiteurs.

Nombre de participants 6 à 8 personnes

#### Lieu

En nos locaux, 67 rue de Stalle, 1180 Uccle

#### Programme

*L'accueil, un état d'esprit !*

- Les attentes actuelles des clients
- Analyse de différentes situations d'accueil et recherche d'attitudes positives
- Les stéréotypes et les préjugés : comment éviter qu'ils ne perturbent la relation avec le client
- L'importance du non-verbal
- Se fixer un mini-plan d'action pour la deuxième séance

*Accueillir, c'est communiquer*

- Les mécanismes de la communication et l'écoute active : reformulation, recherche du feed back et technique des questions
- L'image que chacun donne de soi
- Le stress : en reconnaître les signes, les avantages et les inconvénients ; mise en place de solutions pratiques
- Jeux de rôle filmés (avec grille d'évaluation) sur des situations professionnelles des participants

#### Méthodologie

Jeux de rôle (enregistrés et filmés), analyse de vidéos, tests, mises en situation, débats, exploitation de situations amenées par les participants

Durée 2 jours

**Type de formation** [Institutionnel](#)

## ORGANISATION

<b>Durée</b>	2 jours
<b>Horaire</b>	en journée 9h - 16h30
<b>Début</b>	Les 17/09 + 24/09/2020 OU les 16/11 + 23/11/2020
<b>Coût</b>	270 € pour la session - Coût réduit 0 -

## CONDITION D'ADMISSION

<b>Prérequis administratifs</b>	Pour les particuliers avec activité professionnelle ou les entreprises souhaitant former leur personnel.
---------------------------------	--

## EN PRATIQUE

<b>Pour s'informer et postuler</b>	Prenez contact par téléphone ou par courriel à <a href="mailto:entreprises@bruxellesformation.be">entreprises@bruxellesformation.be</a> .
------------------------------------	---

<b>Organisme</b>	<b>Bruxelles Formation - BF entreprises</b>  Rue de Stalle 67 1180 Uccle Tél: 02 371 73 50
------------------	--

<http://www.bruxellesformation.be>