



Améliorer l'accueil du public ou des clients, Gérer les situations conflictuelles

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer son aisance et son professionnalisme à l'accueil en toute situation
 - Acquérir et/ou revoir les bases de la communication en situation professionnelle
 - Identifier et maîtriser les situations inconfortables
 - Interroger et adapter sa posture
 - Accueillir des personnes en situation de handicap

PRE REQUIS

- Aucun

MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

- Toutes personnes accueillant du public ou des clients

CONTENU PEDAGOGIQUE

- L'accueil physique et la notion de service
- La communication en situation professionnelle
- Les fondamentaux de l'accueil physique
- La gestion des situations inconfortables
- L'accueil des publics ou clients difficiles

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Méthodes pédagogiques
 - La méthodologie alterne mises en situation, exemples concrets et apports théoriques
- Moyens mis à disposition
 - Salle de formation

MODALITES DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

- Mise en pratique des apports théoriques en entreprise
- Retour sur expérience de la mise en pratique en centre et apports si nécessaire

DUREE TOTALE DE LA FORMATION

Fixée en fonction des besoins de l'entreprise, entre 2 et 5 jours.

DATES OU DELAI D'ACCES ET LIEUX DE LA FORMATION

Calendrier :
A définir avec l'entreprise

INFREP Le Mans :
20 rue Xavier Bichat,
72000 LE MANS

CRITERES QUALITE

Nombre de bénéficiaires par an :
14

Taux de satisfaction des stagiaires par an :
100%

Taux de rupture ou d'abandon par an :
0 %

TARIF ET FINANCEMENT

Prix de la prestation ou conditions tarifaires :
2 jours : 1260 €
5 jours : 3150 €

Formacode : NC

Eligible au CPF : Non **Code :** NC



EQUIVALENCES, PASSERELLES ET SUITE DE PARCOURS POSSIBLES

Equivalence : NC

Passerelles : NC

Suite de parcours possibles et Débouché : NC

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétence : Non

RECRUTEMENT

Nous Contacter au :

02 43 51 27 00

Mail :

infrep72@infrep.org

LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

**Formation réalisée en présentiel dans
le centre de formation**

Adresse de l'agence de l'INFREP du Mans :

20 rue Xavier Bichat 72000 LE MANS

Formateur référent : Laurence TACHEAU

Responsable de Formation : Valérie NOVELLI

Référente Handicap : Annie AUDOUX

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Locaux accessibles par un public en situation de handicap.
Place de parking TH.

Date de mise à jour : 12/10/ 2021