



Programme de formation

Posture et communication positive des agents d'accueil en mairie.

Les objectifs de la formation

1. Professionnaliser son accueil client
2. Développer un état d'esprit orienté usager
3. Communiquer efficacement et positivement
4. Faire face à l'agressivité physique et verbale en situation d'accueil
5. Accueillir, renseigner et orienter les usagers en face à face, au téléphone et par mail
6. Entrer en contact avec aisance

Les contenus de la formation

Savoir se situer dans sa fonction d'agent d'accueil et appréhender la fonction stratégique de l'accueil pour se professionnaliser

- Comprendre et définir l'accueil et ses spécificités
- Se positionner, connaître son rôle et ses missions

Savoir orienter et accompagner les usagers

- Prendre contact avec l'utilisateur, et l'identifier
- Analyser et comprendre la demande de l'utilisateur
- Traiter la demande
- Faire patienter et gérer l'attente
- Conclure l'accueil

Savoir prioriser ses activités et s'adapter aux flux du public

- Les clés de la gestion du temps
- Trier les priorités par ordre d'importance et de chronologie : à court, moyen et long terme
- Faire face aux imprévus
- Optimisation de son environnement de travail pour gagner en efficacité

Maîtriser les techniques d'expression orale et faire preuve de pédagogie

- Le langage
- La maîtrise de sa voix

- L'expression, le sourire
- Le rythme
- L'utilisation de registres : le ton
- Savoir répondre aux questions : l'improvisation

Maîtriser les techniques d'accueil en face-à-face, par téléphone et par mail

L'accueil physique :

- La règle des 4x20
- L'écoute active
- L'empathie
- Savoir questionner et reformuler
- La synchronisation

Les techniques de l'accueil téléphonique :

- décrocher rapidement
- Se présenter
- Identifier son interlocuteur
- Comprendre sa demande
- Renseigner ou orienter
- Filtrer efficacement
- Transférer un appel
- Prendre un message

La gestion des mails

Adopter un comportement et une attitude professionnels aux multiples situations d'accueil et instaurer une communication positive

- Parler positivement
- Se rendre disponible
- Savoir faire patienter
- Se faire comprendre par son interlocuteur en étant aimable
- Expliquer et renseigner de façon claire

Être en capacité d'aller au-devant du public dans une posture dynamique Analyser le niveau de développement des collaborateurs de son équipe

- Comprendre comment l'on est perçu par autrui
- Entrer efficacement en relation
- Adopter une attitude d'ouverture
- Entrer en contact : les premiers mots à utiliser
- Maîtriser la première minute de l'échange

Adapter sa communication verbale et non-verbale face à différents types de publics

- Maîtriser les attitudes corporelles : la posture, le regard, la gestuelle, le sourire
- La reformulation pour une meilleure compréhension des besoins de mon interlocuteur
- Les mots à bannir et les mots magiques de transition
- Harmoniser la communication verbale et non verbale
- Savoir identifier les indicateurs comportementaux (mots, gestes, voix) pour connaître les profils de personnalité

Maîtriser ses émotions

- Prévenir une émotion
- La communication non violente pour s'exprimer
- La respiration et la relaxation

Prévenir, comprendre et gérer des situations d'agressivité ou de violence (assertivité)

Repérer les tensions et agir de manière adaptée :

- Repérer et comprendre les comportements
- Engager une démarche de résolutions de problèmes
- Les techniques d'assertivité

Gérer efficacement les situations de conflit

- Analyser les démarches et étapes
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur

Nos principes d'action

Une formation qui s'articule autour de plusieurs méthodes participatives :

- Les méthodes **actives** permettant un entraînement soutenu.
- Les méthodes **interrogatives** entraînant une réflexion et une prise de recul des participants sur leurs pratiques.
- Les méthodes **affirmatives** (exposé, lectures...)
- Des séquences de 15 à 45mn d'appropriation du contenu.
- Solliciter les préférences d'apprentissages VAK : Visuel, auditif, kinesthésique.
- **Apprentissage par le problème : Comprendre ce dont j'ai besoin pour l'apprendre.**
- **Echanges, jeux, tests, Quizz, Vidéos, mises en situation au travers de cas pratiques concrets, réponses aux questions soulevées, approche individualisée.**

Évaluation

- Pratique intra et présentation des résultats
- Évaluation en début et en fin de formation par un Quizz
- Exercices pratiques et mises en situation professionnelle pour valider la compréhension de chaque notion abordée dans le programme.

- Évaluation qualitative par les participants à l'issue de la formation via un questionnaire de satisfaction.
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois.

Les outils

- Vidéo projecteur, projection PowerPoint
- Livret apprenant

Le public concerné

- Agent d'accueil en mairie
- Programme accessible aux personnes handicapées : nous [consulter](#)

PRE-REQUIS :

- Aucun

Informations complémentaires

- Programme accessible aux personnes en situation de handicap : nous [consulter](#)
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

Le lieu

- Dans les locaux de la collectivité.

La durée et les horaires

Formation présentielle de :

- 2 jours de 7 heures, soit 14 heures.

Le formateur

Benjamin Lambert formateur « GM ! Conseil Formation »

Profil professionnel

- Formateur en management et commerce depuis 2016.
- Coach auprès de cadres supérieurs et dirigeants d'entreprises en France et à l'international.
- Enseignement du Management et de la Gestion Opérationnelle auprès de BTS MCO (iA CFA Nantes).
- 17 ans d'expérience dans le secteur bancaire en tant que directeur d'agence et responsable départemental du marché professionnel.
- Spécialiste RH, Management.

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, gmerliere@gm-conseil-formation.fr