

# Accueillir, la différence c'est vous !

RÉF | 4440

## OBJECTIF ET CONTENU

### Objectif

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

### 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

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

## ORGANISATION

**Durée** 2 jours

**Horaire** en journée 9h - 16h30

**Début** 2 et 09 octobre 2023

**Coût** 320 € pour la session - Coût réduit : 0 -

## CONDITION D'ADMISSION

## Remarques

Personnes en contact avec la clientèle et les visiteurs.

## EN PRATIQUE

### Pour s'informer et postuler

Contactez l'organisme  
entreprises@bruxellesformation.brussels

### Organisme

**Bruxelles Formation - BF entreprises**  
Rue de Stalle 67  
1180 Uccle  
Tél: 02 371 73 50  
<http://www.bruxellesformation.be>