

Refléter mon organisation



L'accueil que nos clients méritent

Une démarche pour valoriser l'image de votre organisation et aider les personnes d'accueil en première ligne à gérer la spécificité de leur fonction.

Les **constats** :

- ① Nous vivons dans un monde où l'image que véhicule une organisation – qu'elle soit publique ou privée - est aussi importante que le produit/service qu'elle propose.
L'accueil au guichet ou en service est souvent le premier contact que le public a avec l'organisation.
Et tout le monde sait que l'on n'a jamais deux fois la chance de faire une première impression.

- ② La fonction d'accueil en première ligne a, elle aussi, fortement évolué ces dernières années.
Le personnel *au guichet* se doit d'être aussi aimable qu'assertif, **professionnel** que **commercial**, rapide que compétent, résistant au stress que ... souriant ! C'est devenu une fonction à part entière.

La **question**.

Comment gérer ces évolutions ? Comment fournir un accueil de qualité à notre public ?

La réponse : notre objectif !

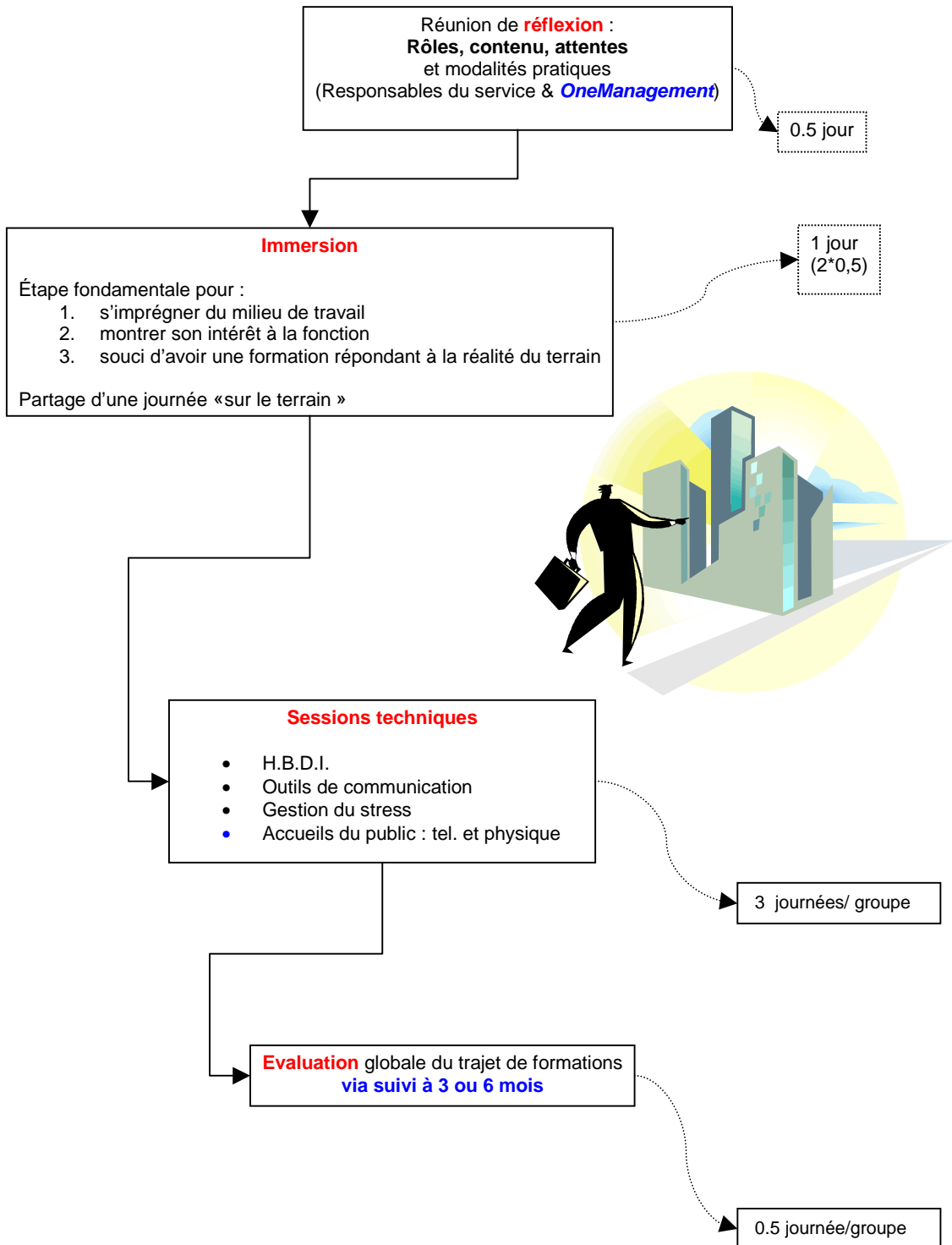
Outils le personnel en contact direct avec le public pour faire face aux situations délicates et aux personnes stressantes.
Lui proposer les **techniques** d'accueil les plus à la pointe de ce qui se fait actuellement : tips & trics, concrets et pragmatiques.

OneManagement

vous aide à rendre l'accueil du public :
professionnel, performant et agréable.

pour un Accueil & Service de Qualité au Public

trajet de formation adapté à chaque secteur d'activité



OneManagement est agréé
Chèques-formation
De la Région Wallonne



pour un Accueil & Service de Qualité au Public :

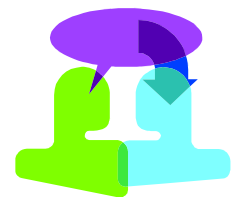
un programme sur-mesure, à partir d'un tronc commun

① techniques spécifiques à l'accueil téléphonique

- comment **décrocher/accueillir** de façon professionnelle et personnalisée
- comment **mettre en attente/faire patienter** de façon performante
- comment **transférer** un appel de façon rapide et complète :
 - pour le confort de l'appelant
 - pour être efficace en interne (que donner comme info & comment à la personne transférée)

② techniques pour dialoguer

- apprendre à **poser les bonnes questions**
- détecter les besoins de l'interlocuteur



③ techniques pour négocier les appels difficiles/visiteurs désagréables

- Comment faire face à un **visiteur agressif** ?
- Comment faire face à un visiteur que l'on ne comprend pas ?
- Comment gérer son **stress** et la fatigue ?

④ techniques pour négocier l'accueil physique avec professionnalisme

- Utiliser ses compétences en matière de **communication** lors de l'accueil
- Souhaiter la bienvenue et dire au revoir
- Reconnaître l'influence de son propre **comportement** sur le public
- S'adapter aux questions et besoins des clients
- Avoir le réflexe de faire le lien avec les **services** et produits offerts par l'organisation
- Gérer les visiteurs difficiles
- notions de base d'**assertivité**

⑤ les phrases-clés de l'accueil personnalisé et professionnel

- ne pas oublier la **personnalisation**: nommer le visiteur, rappeler le nom de la personne concernée par la visite
- savoir dire où le visiteur doit attendre/se rendre, de façon professionnelle et personnalisée
- savoir demander des documents, de façon polie, professionnelle et personnalisée
- savoir annoncer au visité que son visiteur est arrivé et ce, de façon professionnelle et personnalisée

⑥ **le H.B.D.I.**, un outil de communication parfaitement adapté à l'accueil

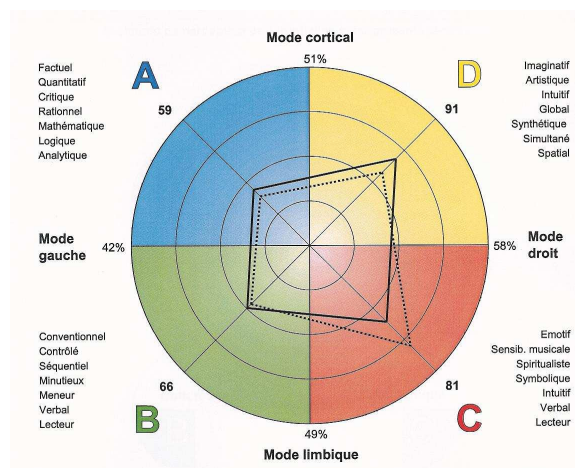
OneManagement est l'Organisme de référence belge pour le H.B.D.I.

Cet outil de communication à la fois simple, convivial et très efficace sert de fil rouge au programme de formation à l'accueil.

A partir d'un profil individuel, HBDI établi par un questionnaire validé scientifiquement, le participant diagnostique ses modes de fonctionnement préférentiels et leurs conséquences sur l'accueil du public.

L'approche est très pragmatique. Le HBDI permet notamment :

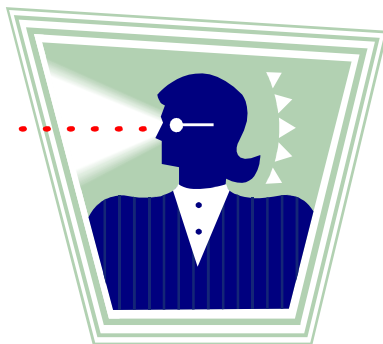
- **De mieux comprendre l'autre, pour mieux communiquer avec lui**
- De structurer et transmettre des messages efficacement.
- De capter et décoder les messages de ses interlocuteurs.
- De maîtriser les éléments de son environnement de travail.
- **De travailler efficacement dans la relation « accueil public »**



Accueil spécifique

On n'accueille pas le public de la même façon dans une banque ou un hôpital.

*L'enjeu du passage du public dans une **mutuelle** n'est pas le même que dans une administration communale.*



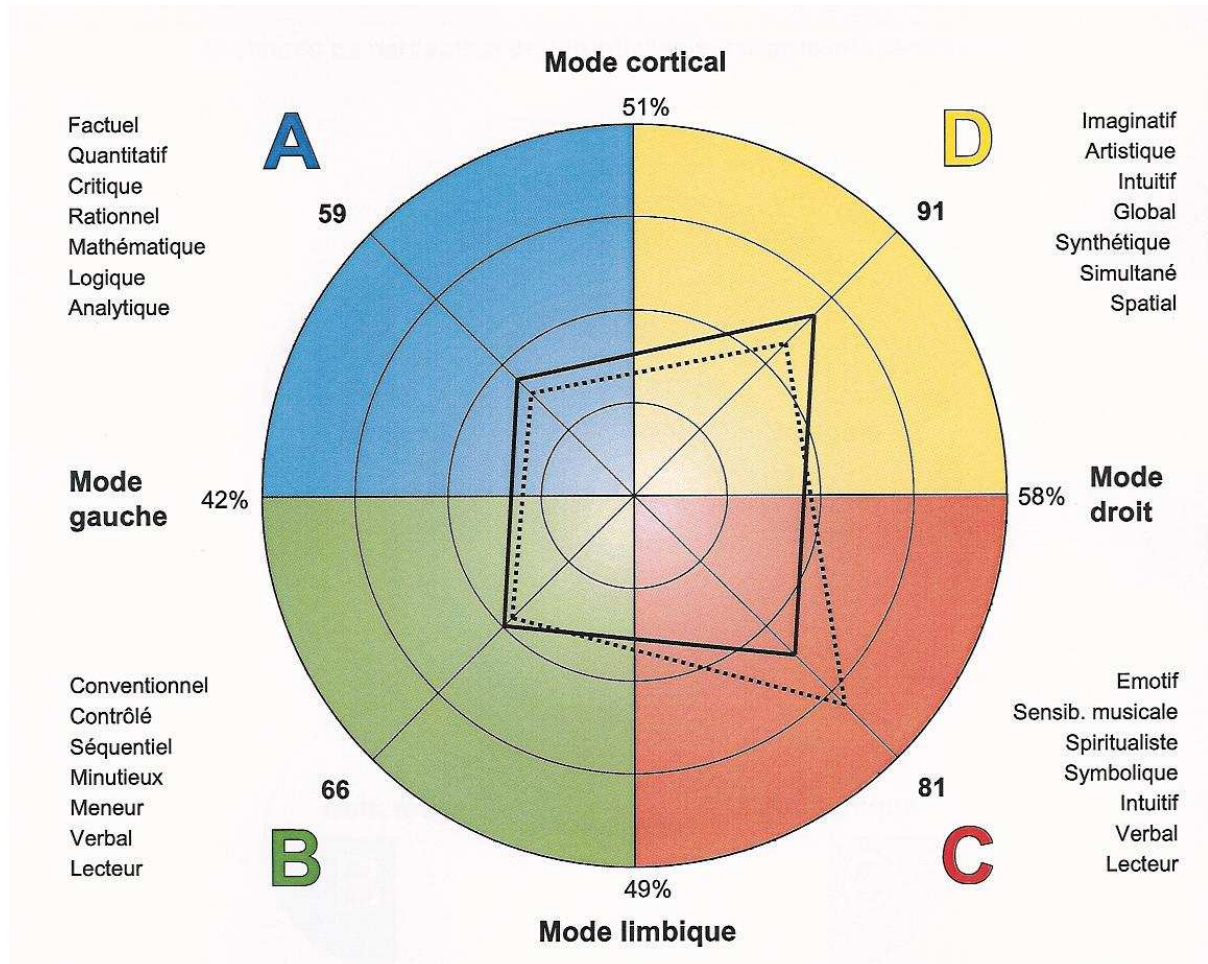
☞ C'est pourquoi toutes nos formations comprennent l'immersion du formateur dans la réalité quotidienne de vos premières lignes.

Le formateur vient « vivre » une journée au desk d'accueil pour se rendre compte de la vie quotidienne des personnes ainsi que de la spécificité du travail de terrain dans votre organisation.

OneManagement est fier de vous afficher son label **Q*For**, garantie de la qualité de ses formations et de la totale satisfaction des participants.



Le H.B.D.I., un outil de communication performant
au service d'un accueil de qualité.



Le H.B.D.I., un outil pour bien accueillir
tout le monde, en toutes circonstances !

Tous les formateurs de **OneManagement** sont



HBDI™ Certified
Hermann Brain Dominance Instrument™



Centre de formation et de séminaires

OneHouse – OneManagement

Rue de Tourinnes, 36
1320 Hamme-Mille

☎ 010/86.22.16

www.onemanagement.be

onehouse@onemanagement.be

