

Accueil et communication avec les usagers ou le public

Accueillir et communiquer avec les usagers ou le public au sein d'une collectivité territoriale, ce n'est pas toujours facile... Aussi voilà un atelier d'entraînement des pratiques qui permet à chacun de faire le point sur ses propres pratiques.

OBJECTIFS :

- Les bases, les fondamentaux et les mécanismes de la communication
- Application dans le cadre de l'accueil et de la communication « physique » ...
- Des techniques éprouvées pour mieux maîtriser la qualité des échanges avec « l'autre »...
- Voir comment passer de la compétence à l'expertise...

CONTENU :

Généralités sur l'accueil et l'entretien

- 1- Comprendre les objectifs et enjeux d'un accueil réussi dans le cadre d'un service public ou d'accueil du public
- 2- Comprendre alors que communiquer est un jeu de relations émotives
- 3- Identifier les mécanismes de la perception
- 4- Identifier aussi ses attitudes et les conséquences sur l'utilisateur ou le public

Application pratique : Comprendre ce que le client peut

attendre souvent d'un service public ou d'une collectivité :

Attente explicite : obtenir des actes ou documents dans les délais prévus, ou bien être orienté sur le bon service directement, ou alors avoir des informations justes, etc. ...

Attente implicite : être écouté et compris rapidement, être accueilli avec courtoisie, ne pas attendre, ne pas avoir à se déplacer plusieurs fois si possible. Etc...

Réussir un accueil de qualité

- 1.- Comprendre les grands principes de l'accueil : rapide, courtois, efficace
- 2- Soigner son image
- 3- Surveiller sa posture
- 4- Surveiller sa voix, son sourire, son humeur

Les techniques de communication

- 1- Utiliser l'écoute active et la reformulation
- 2- Utiliser les bonnes questions
- 3- Savoir conseiller et apporter de nouvelles solutions
- 4- Savoir conclure un entretien

Exercices pratiques pour : se positionner par rapport à l'espace, se positionner par rapport aux autres, se déplacer dans un espace orienté, écouter, prendre contacts, tenir compte de l'autre, moduler sa voix, oser une gestualité inhabituelle.

Traiter une demande

- 1- Comprendre la notion de service
- 2- Savoir respecter les délais

METHODE :

Jeux de rôle et exercices pratiques : le SBAM, le QQQCP, les attentes, la mesure, l'observation et le ressenti, la carte et le territoire, les canaux, les signaux, la posture, des mises en situation d'écoute.

BENEFICE :

Ces ateliers d'entraînement intensifs sont un concept unique en ce sens qu'ils combinent : l'acquisition de nouvelles compétences, la mise en situation professionnelle et une prise de recul par rapport à ses pratiques professionnelles. Chaque journée donne l'occasion au participant de se fixer un objectif d'application.

Un suivi téléphonique est effectué avec les participants à 1 mois et à 3 mois et éventuellement sa hiérarchie (en distanciel avec Microsoft Teams).

INFORMATIONS PRATIQUES :

Public : toute personne en situation d'accueil et communication dans une entreprise accueillant du public ou bien dans une collectivité territoriale.

Durée : 10 heures d'entraînement des pratiques en distanciel avec microsoft Teams.