

## L'ACCUEIL : IMAGE ET COMPETENCE DE L'ENTREPRISE

### Objectifs de la formation

se doter de tous les moyens pour optimiser un accueil qui véhicule l'image et la compétence de l'entreprise.

### Méthodologie pédagogique

Local permettant la réalisation des exercices, power point, ordinateur, remise d'une documentation et d'une bibliographie.

### Supports pédagogiques :

- \* Etude des contenus en lecture expliquée
- \* Utilisation de supports adaptés

Nombre de Stagiaires : 15

Personnel visé : tous les collaborateurs recevant les clients.

Durée de la session : 2 journées

Coût de la formation : 700 €/ jour.  
(Hors frais de déplacement et de séjour)

Animation :

Par des Consultants – Formateurs assurant également des missions de Conseil auprès des établissements.

Durée pédagogique : 6 heures / jour

Evaluations : A l'issue de la formation, les évaluations des stagiaires et du formateur seront remis à l'établissement

### **Programme indicatif**

#### **Renforcer son image professionnelle :**

- La présentation
- L'écoute
- La relation

#### **Maîtriser au mieux son comportement :**

- Gérer le temps
- Les incidences du stress
- Garder la maîtrise

#### **Diagnostic personnel :**

- Identifier et mettre en œuvre des mesures d'amélioration
- Utilisation du TOTE