

ACCUEILLIR, ECOUTER, RENSEIGNER, ORIENTER LE PUBLIC

Qualité et efficacité pour faciliter les contacts et valoriser l'image du service

Le sentiment d'être ou non bien accueilli se joue dès le premier contact, on perçoit que la qualité relationnelle des échanges de l'usager avec les agents influence le jugement porté sur l'accueil.

OBJECTIFS

- Privilégier la qualité de service
- Donner une image positive du service
- Développer la qualité de l'écoute et de l'expression
- Mieux communiquer en face à face
- Mieux comprendre les relations « pas faciles »

PUBLIC VISE

- Personnel d'accueil : hôtesses, agents d'accueil, gardiens, agents des administrations et des services publics
- Toute personne participant à un projet d'accueil et/ou devant accueillir, renseigner, informer, orienter, conseiller : visiteurs, habitants, usagers, clients, citoyens.

PROGRAMME

<ul style="list-style-type: none">• Mise en place d'un projet global accueil<ul style="list-style-type: none">- conduire un projet- identifier les différents canaux de l'accueil• Les différentes formes de l'accueil<ul style="list-style-type: none">- accueil physique- accueil internet- accueil téléphonique- accueil courrier- accueil en centre d'appel- accueil unique, global, polyvalent• Intérêts partagés autour de chaque forme d'accueil<ul style="list-style-type: none">- intérêt de l'usager- intérêt du service• Repérer les conditions d'un accueil réussi<ul style="list-style-type: none">- image, fluidité et médiation<ul style="list-style-type: none">○ l'accueillant représente l'institution○ la position de médiation○ faciliter la fluidité des échanges (interne-externe)- premier contact<ul style="list-style-type: none">○ communiquer en face à face○ être attentif aux comportements non verbaux○ traiter la demande	<ul style="list-style-type: none">- savoir accueillir au téléphone<ul style="list-style-type: none">○ respecter les différentes étapes de la communication pour plus d'efficacité○ gérer la relation téléphonique entrante et sortante○ faire face à des situations délicates (repérer les profils types d'interlocuteurs compliqués)• Du bon usage de quelques notions clés dans la situation d'accueil<ul style="list-style-type: none">- empathie- verbal, non verbal- message réel et message apparent- écoute active- formulation – reformulation- communication – assertivité- accueil et relation- humaniser pour professionnaliser- agressivité – conduites adaptées• L'autoévaluation individuelle et collective de l'accueil<ul style="list-style-type: none">- établir un formulaire d'autoévaluation pour l'agent en charge de l'accueil- établir une procédure collective d'évaluation du projet accueil par les acteurs concernés
---	--

Plan de formation – Formulaire d’autoévaluation

- Ai-je accueilli l’usager comme j’aurais aimé l’être moi-même ?
- Ai-je témoigné et/ou reçu des signes de courtoisie ?
- Ai-je porté attention à ma tenue ?

- Ai-je répondu rapidement au téléphone ?
- L’appel m’était-il directement destiné ?
- Ai-je utilisé les possibilités qu’offre mon poste téléphonique (messagerie vocale, renvoi d’appel, etc..) : oui - non – pourquoi (manque de temps, défaut de connaissance, je n’en trouve pas le bénéfice) ?
- Est-ce que j’ai décroché pour mon collègue : solidarité d’équipe ?

- Ai-je compris la demande ?
- Si oui, ai-je pu donner une réponse immédiate, ou me suis-je assuré que mon interlocuteur avait obtenu satisfaction ?
- Si non : ai-je pris le temps de questionner, reformuler pour la comprendre – qu’est-ce qui a bien fonctionné, qu’est-ce qui a posé problème ?
- Combien de temps cela m’a-t-il pris ?

- Ai-je dû faire des efforts d’adaptation en raison du comportement de mon interlocuteur ?
- Ai-je l’impression que mon interlocuteur a dû produire le même type d’efforts ?
- Suis-je intervenu pour aider mon collègue – pourquoi ?

- Ai-je fait appel à mon encadrement ou à mes collègues ?
- L’ai-je fait au bon moment ?
- Qu’est-ce qui m’a motivé à le faire ?

- En cas de non satisfaction de l’usager : pourquoi – une autre voie a-t-elle été trouvée ?