

 MANCOM1	 2Jours/14 heures en présentiel	 INTER et INTRA	 INTER : 990€ HT-1188€ TTC INTRA : Sur devis
---	--	---	---

 Public Concerné	 Prérequis
- Chargés d'accueil souhaitant perfectionner leurs pratiques professionnelles. - Hôtesse et assistants d'accueil désirant développer leur efficacité relationnelle. - Secrétaires et assistants administratifs en contact avec des visiteurs ou clients. - Collaborateurs répondant régulièrement aux appels entrants. - Conseillers clientèle souhaitant améliorer leur qualité d'échange. - Toute personne représentant l'image de l'entreprise auprès d'interlocuteurs externes.	☐ Cette formation ne nécessite aucun prérequis ☐ Cette formation Accueil Physique et Téléphonique est accessible à tous les professionnels souhaitant développer leurs compétences relationnelles.

 Objectifs pédagogiques
- Comprendre les enjeux et les bonnes pratiques d'un accueil professionnel de qualité. - Adopter une posture professionnelle pour instaurer confiance et valoriser l'image de l'entreprise. - Maîtriser les techniques d'accueil téléphonique pour gérer efficacement les appels entrants. - Développer une communication adaptée pour comprendre les besoins et répondre efficacement. - Structurer le traitement des appels pour assurer un suivi fiable et professionnel. - Adapter sa posture pour gérer les situations difficiles avec calme et professionnalisme.

 Programme détaillé
1 — Comprendre les enjeux de la communication managériale - Identifier le rôle de la communication dans l'exercice de ses responsabilités managériales. - Distinguer les trois dimensions de la communication : descendante, ascendante et transversale. - Mesurer l'impact de la communication sur la qualité des relations et le fonctionnement de l'équipe. - Identifier les compétences clés pour développer une communication managériale claire et efficace. 2 — Maîtriser les fondamentaux de la communication pour améliorer la qualité des échanges - Comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle pour adapter sa posture. - Identifier les facteurs qui favorisent ou entravent la qualité des échanges au sein de l'équipe. - Maîtriser les dimensions verbale, non verbale et para-verbale pour renforcer l'impact de ses messages. - Décoder les messages et les comportements de ses collaborateurs pour mieux adapter sa communication.

3 — S'affirmer avec assertivité dans sa communication managériale

- Analyser son style de communication pour identifier ses habitudes et axes de progression.
- Comprendre les principes de l'assertivité pour adopter une posture managériale adaptée.
- Repérer les comportements passifs, agressifs ou manipulateurs qui fragilisent la relation.
- Adopter des techniques clés de l'assertivité dans votre communication quotidienne.

4 — Adapter sa communication managériale aux besoins de son équipe

- Développer son écoute active pour mieux comprendre les attentes et les préoccupations de ses collaborateurs.
- Pratiquer la reformulation pour sécuriser la compréhension et prévenir les malentendus.
- Maîtriser les techniques de questionnement pour approfondir les échanges et mieux accompagner ses collaborateurs.
- Identifier les besoins et les profils de ses collaborateurs pour adapter sa communication.

5 — Développer une communication managériale mobilisatrice

- Préparer ses prises de parole pour transmettre un message clair et atteindre son objectif.
- Formuler des demandes et des consignes claires pour faciliter la compréhension et l'action.
- Développer une posture managériale favorisant l'écoute et l'engagement.
- Renforcer son pouvoir de conviction grâce à une voix claire, dynamique et maîtrisée.

6 — Valoriser et renforcer la motivation grâce à la communication managériale

- Formuler des feedbacks constructifs pour faire progresser et responsabiliser les collaborateurs
- Formuler des encouragements précis et sincères pour renforcer la confiance.
- Utiliser la reconnaissance comme un levier d'engagement et de motivation.

7 — Gérer les situations managériales délicates avec assurance

- Identifier les situations de communication sensibles nécessitant une intervention du manager.
- Conduire un recadrage clair et constructif face à un comportement inadapté.
- Exprimer un désaccord ou formuler un refus avec assertivité.
-



Profil de l'intervenant

- Formateur expert en management et en communicant



Outils et Méthodes pédagogiques

- Vidéoprojecteur -Paperboard -Vidéos pour certaines séquences filmées
- Apports méthodologiques par le formateur (exposés/analyses/questions/réponses)
- Exercices avec questionnaires/tests de positionnement complétés par le participant et interpréter par le formateur
- Mises en situation des pratiques, des méthodes et des outils à partir des situations rencontrées par les participants
- Remise d'un support pédagogique



Modalités d'évaluation de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des nouveaux acquis en cours de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction de la formation à chaud
- Remise d'une attestation de formation
- Questionnaire de satisfaction 2 mois après la formation pour mesurer l'impact en situation professionnelle



Délais d'accès de la formation

- INTER : 10 jours avant la formation nous vous confirmons votre participation.
- INTRA : 20 jours minimum après la signature de la convention ou du devis.



Accessibilité aux personnes en situation d'handicap

- Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : [ONISEP](#), [AGEFIPH](#) et [FIPHFP](#).