



JEUDI 6 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Le Métier d'hôtesse standardiste

OBJECTIFS

- Améliorer ses capacités à communiquer en situation d'accueil
- Savoir prendre du recul pour gérer les situations de tension et d'agressivité

PUBLIC

Hôtesse d'accueil, standardistes

PROGRAMME

1- Les métiers d'accueil du public

- Les composantes de l'accueil
- Typologie des usagers et des interlocuteurs
- Accueil physique, accueil téléphonique
- Les attentes des usagers en fonction des services

2- Communiquer en situation d'accueil

- Attitudes d'accueil
- Communication verbale et non verbale
- Savoir s'adapter à son interlocuteur
- Ecoute active et reformulation
- Identifier ses points forts et ses points faibles en tant que communicant

3- Gérer les situations difficiles

- Maîtrise de soi et empathie
- Identifier des personnes ressources
- Gérer l'agressivité et l'insatisfaction
- Trouver une solution positive aux situations de tension

4- Hôtesse standardiste au coeur de la relation avec les usagers

- Connaissance de l'organisation interne
- Savoir trouver un interlocuteur
- Faire remonter une insatisfaction
- Mettre en oeuvre une démarche qualité de l'accueil

TOUTES LES SESSIONS