

obe<sup>a</sup>



JEUDI 6 FEVRIER 2025

[www.obea.fr](http://www.obea.fr)

## Techniques de communication en situation d'accueil

### OBJECTIFS

- Améliorer ses capacités à répondre aux demandes des usagers
- Acquérir des techniques et outils pour professionnaliser son accueil

### PUBLIC

Toute personne chargée de missions d'accueil (physique, téléphonique)

### PROGRAMME

#### 1- L'accueil, une situation de communication

- Le schéma de la communication et les principes de base de la communication
- Les obstacles à la communication
- Les moyens d'y remédier : écoute active, feed back
- Communication verbale et non verbale
  - La communication verbale : vocabulaire, syntaxe, ton, intonation, mots positifs
  - La communication non verbale : attitude, posture, distance, gestes, mimiques, expressions

#### 2- Communiquer efficacement en situation d'accueil physique

- Prendre en compte le cadre de référence de son interlocuteur
- Respecter une distance juste de communication
- Informer avec patience
- Ecouter en valorisant son interlocuteur
- Interroger avec pertinence
- Reformuler clairement et lentement afin de valider la compréhension

#### 3- Les techniques de communication relatives à l'accueil téléphonique

- Différences et similitudes entre l'accueil physique et l'accueil téléphonique
- Spécificités de la communication au téléphone
  - Importance de la voix, de la respiration et de l'attitude corporelle
  - Importance des mots, des expressions et du silence
  - Importance de l'attitude intérieure « le sourire »
- Les techniques particulières : faire patienter, transférer l'appel
- Les stratégies de questionnement et de renseignement

### TOUTES LES SESSIONS