

## › Accueil physique et téléphonique

L'accueil, un enjeu clé pour votre administration ! Apprenez à accueillir avec professionnalisme et à résoudre les situations délicates avec aisance.

### Public

Tout public de l'Ecole d'Administration de Hainaut Formation.

### Objectifs

- Faire comprendre l'importance de la fonction «carte de visite» de l'institution.
- Apprendre les techniques et aptitudes pour accueillir un interlocuteur de manière professionnelle et serviable.

### Contenu

- Les techniques de communication (schéma de Jakobson, écoute active, communication non-verbale, techniques de reformulation et de questionnement, etc.).
- Communiquer par téléphone (la voix, le débit et l'articulation, émission et réception d'une communication téléphonique, les interlocuteurs à problèmes, faire face au conflit, etc.).
- L'accueil physique (l'image de marque, les quatre savoirs, etc.).
- Collégialité et collaboration (maturité d'une équipe, coaching, dysfonctionnement).

### Durée

4 jours (28 heures).

### Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'Ecole d'administration pour les agents provinciaux;
- 140 €/agent à charge du pouvoir local.

