

---

## PROGRAMME DE FORMATION –PARTICIPER A L'IMAGE DU SITE

---

### Durée :

**1 jour, 7 heures**

### Délais accès

- Le démarrage de la formation sera défini en fonction des plannings en cours

### Objectifs : Maitriser les règles de l'accueil et travailler son image et son comportement pour donner une image professionnelle en correspondance avec son site

- En prenant en compte les critères de présentation du site
- En comprenant l'importance des premiers instants
- En utilisant le langage approprié
- En ayant le look et le comportement adapté

### Compétences visées

- Être apte à travailler en contact avec des clients et des usagers afin d'assurer la satisfaction de ceux-ci
- Savoir gérer l'accueil physique et téléphonique en même temps

### Méthodes et moyens pédagogiques

- Exposés, mises en situation professionnelle, démonstrations et travaux pratiques...
- Formation en présentielle

### Matériel utilisé :

Paperboard, vidéoprojecteur, jeu de rôle, application sur le site...

### Prérequis

- Aucun

### Public :

**Tous public**

**Possibilité d'accès aux personnes en situation d'handicap** (pour connaître les modalités contacter notre référent handicap)

**6 à 8 participants maximum**

### Formateur :

**Formateurs professionnels, experts métier**

#### ESSYCA Sophia Antipolis

Les Espaces de Sophia  
80 Route des Lucioles | Bat M2  
06560 Valbonne | Sophia Antipolis  
Tél. 04 93 74 57 57

#### ESSYCA Paris

32 | 36 rue de Bellevue  
92100 Boulogne Billancourt  
Tél. 01 84 76 80 80

---

[contact@essyca.com](mailto:contact@essyca.com) | [www.essyca.com](http://www.essyca.com)

SIREN | RCS GRASSE 408 544 955 | SAS AU CAPITAL DE 100 000 EUROS | APE 8559A

## Contenu pédagogique :

### L'état des lieux

- Les fiches de missions de chacun
- La prise en compte la charte « qualité service client »
- Prendre en compte les outils de travail
- La typologie des lieux
- Les difficultés actuelles et leurs causes

### La définition de l'accueil

- Les standards de l'accueil
- L'accueil physique des clients
- L'importance des premiers instants : la première bonne impression (le SBRAM)
- L'attitude positive (rassurer le client)
- La dernière impression laissée.

### Les relations positives avec les clients et les usagers

- La synergie et l'antagonisme
- Les attitudes comportementales négatives et positives
- Les rituels de rencontre avec les clients
- La communication interculturelle
- Savoir analyser les besoins des clients et y répondre

### L'esprit commerçant

- La connaissance de son environnement (savoir diriger un client)
- Savoir prendre en charge un client
- L'évaluation de la satisfaction du client (les enquêtes satisfaction)

### Evaluations

- Evaluation des compétences initiales (à l'entrée et à la sortie)

### Tarif

- Le module 1000 € HT

### Contact

Anita ANDREOTTI : 01 84 76 80 80 [proprete-essyca@essyca.com](mailto:proprete-essyca@essyca.com) - [www.essyca.com](http://www.essyca.com)

Référente handicap : Anita ANDREOTTI

#### ESSYCA Sophia Antipolis

Les Espaces de Sophia  
80 Route des Lucioles | Bat M2  
06560 Valbonne | Sophia Antipolis  
Tél. 04 93 74 57 57

#### ESSYCA Paris

32 | 36 rue de Bellevue  
92100 Boulogne Billancourt  
Tél. 01 84 76 80 80

[contact@essyca.com](mailto:contact@essyca.com) | [www.essyca.com](http://www.essyca.com)

SIREN | RCS GRASSE 408 544 955 | SAS AU CAPITAL DE 100 000 EUROS | APE  
8559A