Excellence en accueil : image professionnelle, communication et maîtrise des outils numériques

Public visé et Pré requis de la formation : Savoir lire, écrire et comprendre le français Maîtrise de base de l'environnement numérique recommandée

Durée : 7 jours

Heures : 36 h

Prix : 550 € / pers.

Actions de formation

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de : Accueillir et orienter un public en français et en langue étrangère (anglais / allemand) Adopter une posture professionnelle adaptée à la fonction d'accueil Utiliser les outils bureautiques et collaboratifs pour gérer les activités quotidiennes Communiquer efficacement à l'oral et valoriser son image professionnelle Gérer les situations de stress et s'adapter aux différents interlocuteurs

SPÉCIALITÉ

Spécialités plurivalentes de la communication

VALIDATION

Attestation de fin de formation Attestation de compétences acquises

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Modalités pédagogiques Apports théoriques et méthodologiques Exercices pratiques et mises en situation Jeux de rôle (accueil physique / téléphonique) Utilisation d'outils numériques (Office 365) Accompagnement individualisé Moyens pédagogiques Salle équipée (ordinateur, vidéoprojecteur) Accès à Microsoft 365 (Excel, Outlook, Teams) Supports pédagogiques remis aux stagiaires Études de cas et simulations professionnelles

ÉVALUATION

Évaluation continue tout au long de la formation Mises en situation professionnelles Évaluation finale (simulation d'accueil + utilisation outils)

Contenu pédagogique

? Module 1 : Communication en anglais – niveau débutant (15h) Bases de la communication professionnelle Accueil physique et téléphonique en anglais Se présenter et orienter un visiteur Vocabulaire professionnel lié à l'accueil ? Module 2 : Allemand – niveau débutant (12h) Bases de la communication simple Accueil et orientation d'un public germanophone Expressions clés professionnelles ? Module 3 : Outils bureautiques – Excel (4h) Prise en main d'Excel Saisie et organisation des données Création de tableaux simples ? Module 4 : Communication digitale – Outlook & Teams (2h) Gestion des emails avec Outlook Organisation de réunions Collaboration avec Teams ? Module 5 : Intelligence émotionnelle (30 min) Comprendre ses émotions Adapter sa communication Développer l'empathie ? Module 6 : Personal branding (40 min) Soigner son image professionnelle Cohérence posture / discours Valorisation de son profil ? Module 7 : Body language (45 min) Langage non verbal Posture et gestuelle en situation d'accueil Impact sur la relation client ? Module 8 : Gestion du stress (30 min) Identifier les sources de stress Techniques simples de gestion Garder une posture professionnelle ? Module 9 : Se présenter efficacement (40 min) Structurer sa présentation Pitch professionnel Mise en situation Points forts de la formation Approche 100% opérationnelle métier accueil Équilibre entre compétences techniques et comportementales Mise en situation concrète Acquisition de compétences directement mobilisables