

Réf : 5006

**Savoir Accueillir et renseigner le public**

<b>Population :</b>	<b>Objectifs :</b> Donner une image positive et développer sa capacité à informer le public.
<b>Programme :</b>	<b>Positiver l'image</b> Personnaliser l'accueil Ecouter en sachant valoriser Rendre un message clair, accessible, simple Traiter le « demandeur » en adulte Faciliter les démarches, expliquer pour rassurer. S'exprimer dans un langage compris de l'interlocuteur <b>Bien communiquer : une pratique au quotidien</b> Quel service pour quel public Trois questions : * Qui s'adresse à vous ? * Pourquoi s'adresse-t-on à vous ? * Qu'attend-on de vous Deux étapes essentielles : * Bien savoir qui fait quoi * Bien connaître vos supports pour mieux les présenter. <b>Savoir-faire et savoir être : une conjugaison gagnante sérieuse</b> <b>Evaluer le service rendu</b> <b>Leurs conséquences pour l'utilisateur</b>
<b>Période :</b>	A déterminer
<b>Durée :</b>	02 jours
<b>Animateur(s)</b>	<b>Niveau d'Etude</b> <b>Fonction Occupée</b>
Mr NAJAR faouzi	Doctorat en Marketing      Directeur de département