Accueil et relation aux publics

Formation professionnelle • Compétences transverses • Accueil • Qualité de service

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- ✓ adopter une posture d'accueil professionnelle
- ✓ identifier les attentes des publics
- ✓ adapter votre communication
- ✓ gérer les situations délicates
- ✓ valoriser l'image de votre structure

Au programme

1. Les enjeux de l'accueil
2. Adopter une posture adaptée
3. Organiser un accueil clair
4. Adapter sa communication aux publics
5. Gérer les situations sensibles
6. S'entraîner sur des cas concrets

Comment ça se passe ?

Méthode
Apports courts, mises en situation, quiz

Évaluation
Quiz ou étude de cas à la fin

À la fin
Attestation de fin de formation
Formation non certifiante

Délai d'accès : 1 à 3 mois après signature du devis, selon les disponibilités. Financement OPCO : à compter de l'accord de prise en charge.
Contact et référente handicap : Virginie Prudent – vp-formation.fr/contact • Mise à jour : novembre 2026



DURÉE
À partir de 7 heures (1 jour), ajustée au besoin



PUBLIC
Personnels d'accueil et toute personne au contact du public
Groupe : 4 à 12 personnes



PRÉREQUIS
Lire et suivre des consignes simples en français
Test de positionnement



LIEU
Sur site
ou à distance



TARIF
À partir de 100 € / h
Devis sur mesure



ACCESSIBILITÉ
Besoins étudiés avant la formation