



Dynamiser l'accueil de l'utilisateur

Programme de Formation

L'accueil des usagers est une étape primordiale dans toute structure – qu'il s'agisse d'une administration publique, d'une entreprise privée ou d'un établissement de santé. Bien plus qu'un simple moment de contact, il constitue la première impression que l'utilisateur se fait de l'organisation.

C'est pourquoi dynamiser cet accueil revêt une importance capitale. Au travers de jeux de rôle et d'exercices ludiques, nous vous proposons de comprendre les enjeux de l'accueil des usagers. Il ne s'agit plus seulement de répondre aux besoins immédiats, mais de créer une expérience agréable et engageante qui renforce la satisfaction, favorise la fidélisation et contribue à améliorer l'image de la structure.

Votre formatrice, Cynthia HOUDART de la pédagogie et formation d'adultes, dirigeante fondatrice de DACTYLO'CYN et HYPN'OSMOSE vous guidera afin de vous préparer au mieux aux nombreux aspects du métier.

Cynthia HOUDART est diplômée Niveau 3 maître praticien en hypnose et est spécialisée dans la lecture du non verbal depuis 2022. Autodidacte par ses lectures, elle met régulièrement à jour ses connaissances par le biais de formations complémentaires en langage non verbal ou développement personnel.

Cynthia HOUDART, vous fait bénéficier de la mise à disposition de son réseau professionnel pour l'accompagnement pendant et après la formation.

Objectif de la formation :

Dans un contexte où les attentes évoluent, avec une exigence croissante en matière d'efficacité, d'écoute et de fluidité, la dynamisation de l'accueil vise à transformer cet échange en un véritable levier relationnel. Cela passe notamment par l'optimisation des processus d'accueil, l'utilisation d'outils numériques, l'amélioration des compétences du personnel, et une approche centrée sur l'humain. Dynamiser l'accueil, c'est donc non seulement mieux répondre aux attentes des usagers, mais aussi optimiser les performances de l'organisation.

Ainsi, cette démarche contribue à créer un climat de confiance, à réduire les insatisfactions et à encourager une interaction positive et constructive entre l'organisation et ses usagers.

Public visé :

Toute personne en contact avec des clients ou des patients.



Secrétaires médicales, assistantes ou encore chargés d'accueil.

Prérequis : Maîtriser la langue française à l'oral et à l'écrit

Modalité pédagogique : formation en présentiel

Période de formation :

INTRA : dates sur demande

INTER : voir calendrier pédagogique

Durée de la formation : 1 journée (possibilité de faire sur 2 jours en ajoutant la gestion de l'accueil conflictuel)

Lieu de la formation :

INTRA : votre structure

INTER : 13 rue des marronniers 62160 AIX NOULETTE

Tarif : à partir de 360€ / personne en INTER. Sur devis en INTRA.

Toutes nos formations sont exonérées de TVA en vertu de l'article 261-4-4°-a du Code Général des Impôts.

Titre, certification ou diplôme préparé : NC

Code spécialité : 333, enseignement, formation

Nature des travaux demandés au stagiaire :

En présentiel : Alternance entre Jeux de rôle basés sur des situations vécues et théorie. Analyse de nombreuses vidéos.

Théorie : présentation des concepts essentiels

Pratique : exercices d'induction et de visualisation en binôme.

Mise en situation : jeux de rôle pour expérimenter en contexte.

Supervision : feedback et retour personnalisé pour favoriser la progression des participants.

Compétences et qualifications du formateur : CV joint à ce programme ou téléchargeable sur cynthiahoudart.com

Moyens techniques et pédagogiques :

Equipement du centre de formation pour le présentiel :

- 1 tableau
- Petites fournitures : cahier et crayons

La formation est construite autour de plusieurs axes :

- Alternance de théorie et de pratique ainsi que retour d'expérience personnelle
- Supports de formation
- Mise en situation, avec des exercices adaptés à la progression

DACTYLO'CYN – 13, rue des Marronniers 62160 AIX NOULETTE – SARL au capital de 500€

Siret : 84759894300011 – TVA Intracommunautaire : FR41847598943

Déclaration d'activité 32620309262



Un encadrement à distance est à la disposition du participant tant sur le plan technique que pédagogique.

Coordonnées de contact :

Courriel : cynthia@dactylocyn.com

Téléphone : 06 58 57 13 36 - 03 74 83 02 06

Du lundi au vendredi de 9h à 17h (16h le mercredi et le vendredi).

Contact avec le formateur après la période de formation. Le stagiaire peut également demander un entretien téléphonique après la formation. Il doit en faire la demande par mail ou par téléphone. Notre équipe se tient à disposition pour toute demande administrative ou question en amont et en aval de la formation.

Suivi de l'exécution & évaluation des résultats du programme

Remise d'un certificat de participation.

Évaluation de la satisfaction (à chaud puis à froid)



Programme détaillé

JOUR 1

Objectifs : Apprendre à communiquer lors d'un accueil physique, un accueil téléphonique ou encore lorsqu'une situation stressante se présente. S'approprier les clés nécessaires à la réalisation d'un bon accueil physique et téléphonique.

1ère partie :

Durée moyenne estimée : 3h (9h-12h)

- Tour de table
- Identification des problématiques
- La gestion de l'information
- Les émotions

2ème partie :

Durée moyenne estimé : 3h (13h30-16h30)

- Technique de relaxation et création d'un lieu ressource
- Echanges libres
- Jeux de rôle : ma position dans l'entreprise
- Abord de la communication non violente

JOUR 2

Objectifs : Apprendre à communiquer en situation conflictuelle et lorsque l'interlocuteur a un avis différent du mien.

1ère partie :

Durée moyenne estimée : 3h (9h-12h)

- Tour de table
- Gérer une situation stressante / Malaisante
- Prise de conscience et de confiance en soi
- Création du rapport à l'autre (relation avec la hiérarchie, entre collègues et face à l'utilisateur)

2ème partie :

Durée moyenne estimé : 3h (13h30-16h30)

- Tour de table



- Pratique : atelier simulation
- clôture

Les plus de votre accompagnement

Nous nous engageons à vous répondre dans les 48 heures à toute sollicitation mail ou téléphonique en vue du bon déroulement de l'action de formation lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

Une question ou un besoin d'informations ?

Appelez moi au 06 58 57 13 36 ou au 03 74 83 02 06.



Les avis



Elie Rodrigues

3 avis

★★★★★ il y a 5 mois

Formation très intéressante et enrichissante !
Merci particulièrement à Cynthia !
Je recommande fortement !

Visité en mars



Akéa Formation - Organisme de formation innovant (propriétaire)

il y a 5 mois

Merci pour ton soutien Elie ! 😊



Angélique SAVEL

5 avis

★★★★★ il y a 5 mois

Formation Synergologie au top!
Je recommande Akea formation les yeux fermés !

Visité en mars



Laurence Pistone

11 avis

★★★★★ il y a 5 mois

Après avoir passé une formation de 2 jours sur la synergologie chez Akea Formation je peux vous affirmer que ce centre est compétent et efficace, la formation fut très intéressante et instructive pour mes futures négociations commerciales
Avec une formatrice toujours attentionnée et à l'écoute
Je recommande ++++

Visité en mars



Akéa Formation - Organisme de formation innovant (propriétaire)

il y a 5 mois

Merci beaucoup Laurence ! 😊



Miguel Offe

3 avis

★★★★★ il y a 5 mois

Formation très intéressante personne qui connaît très bien le sujet je recommande+++ en particulier Cynthia Merci

Visité en avril