

## Label : "FI KHIDMATIKOUM" pour l'accueil dans les services publics

Le label " Fi KHIDMATIKOUM" pour l'accueil dans les services publics demande de maîtriser certaines **techniques d'accueil du public** et d'adopter une posture professionnelle. Ce référentiel reflète bien souvent la première impression qu'auront des visiteurs/clients par rapport à votre entreprise. Il est donc crucial que votre prestation donne une image positive, professionnelle et efficace de votre organisation.

Notre **formation accueil du public**, d'une durée **de 2 jours**, vous formera aux **exigences et aux engagements de l'accueil**. Ainsi, **vous prendrez conscience de votre rôle** et saurez transmettre une image positive en développant la qualité de votre communication, aussi bien physique que téléphonique.

### OBJECTIFS

- Connaître les exigences du référentiel l'accueil du public dans un établissement public ou privé
- Orienter, renseigner les clients internes et externes et s'assurer d'avoir répondu aux attentes
- Engager une relation positive et de qualité pour valoriser l'image de votre structure
- Permet d'appréhender ou revoir les techniques d'accueil professionnelles

### PROGRAMME

1<sup>er</sup> jour

1. Présentation IANOR
2. Enjeux et intérêts du label qualité d'accueil,
3. Concepts fondamentaux du label qualité d'accueil,
4. Les exigences du référentiel : axes et engagements,

2eme jour

5. Intégrer l'approche processus,
6. Rédiger la documentation qualité

**A L'ISSUE DE  
CETTE  
FORMATION,  
LES  
PARTICIPANTS  
SERONT EN  
MESURE DE :**

- situer le rôle de l'accueil dans les situations de rapport aux publics
- comprendre les mécanismes qui influencent la relation accueillant / accueilli
- repérer les réactions émotionnelles et les mécanismes de défense
- articuler les savoir-faire et les savoir-être dans l'accueil
- évaluer la bonne distance dans les échanges professionnels

**A L'ISSUE DE  
CETTE  
FORMATION,  
LA STRUCTURE**

Renforcera la qualité et l'efficacité de son accueil et réduira les tensions et les situations de stress.

**PUBLIC  
CONCERNE**

- Responsable d'entreprise
- Agent d'accueil
- Réceptionniste
- Front office
- Service Commercial
- Service marketing
- Toutes personnes avec une interface client

**VOLUME  
HORAIRE**

12heures soit deux(02) jours à raison de 6 heures/Jour

**EVALUATION**

Le formateur assistera à l'évaluation à chaud.

**LIVRABLES**

- Support de cours électronique
- Attestation de formation IANOR

**GROUPE**

15 Personnes MAX

**TARIF**

Par groupe **80000Da** jour (lieu de la formation client) en **INTRA**  
Par personne **45000Da** personne (lieu de la formation IANOR) en **INTER**

**PRISE EN  
CHARGE**

Formateur est pris en charge transport, diner hébergement par IANOR en **INTRA**  
Les participants sont pris en charge déjeuné et pause-café en **INTER**

**Contact**

**Tel : 021 78 21 36/76 poste 122 / 124.**

**Fax : 021 78 21 46/81**

**Mob : 0561.61.20.59/42 /08 - 0561.62.04.54**

**Email : formation@ianor.dz**