

Programme de la formation

Maitriser les techniques d'accueil physique et/ou téléphonique En groupe sur site 14 heures sur 2 jour(s) Tout public, Salarié en poste, Agent de la fonction publique, Bénévole · De 12 à 16 participants 2 200 € Net de taxe par participant**Description courte****OBJECTIF GENERAL :**

Acquérir et développer des techniques d'accueil en face-à-face et au téléphone.

CONTENU :

- Les bases de la communication
- La communication selon la typologie de l'interlocuteur
- Les situations difficiles et l'accueil des personnes spécifiques
- Les comportements et son langage
- Emission, réception et traitement d'un appel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Aspects théoriques
- Mise en situation et analyse des pratiques professionnelles
- Apports personnalisés

Profil des participants**PUBLIC CONCERNE :**

Tout personnel ayant des fonctions d'accueil

Prérequis

PREREQUIS : Aucun

Objectifs**OBJECTIFS OPERATIONNELS:**

- Connaître les attitudes à éviter ou à développer en situation d'accueil physique et téléphonique
- Recevoir et transmettre des informations claires et précises en tenant compte de l'état et du statut de la personne accueillie
- Identifier les différents usagers afin d'adapter son attitude pour éviter les situations conflictuelles
- Gérer ses émotions et son stress lors de fortes affluences de prise en charge

Contenu

CONTENU :

- Les bases de la communication
- La communication selon la typologie de l'interlocuteur
- Les situations difficiles et l'accueil des personnes spécifiques
- Les comportements et son langage
- Emission, réception et traitement d'un appel

Pédagogie et organisation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Aspects théoriques
- Mise en situation et analyse des pratiques professionnelles
- Apports personnalisés

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

EVALUATION DES ACQUIS :

- ⇒ **En cours** : cas pratique, jeux de rôle, exercices
- ⇒ **À l'issue** : quiz

Financements possibles

OPCO

Modalités et délai d'accès

3 à 6 mois

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Dirigeante de structures sociales et médico sociales et garante de la sécurité et de la qualité en établissement pour l'ensemble des personnes intra et inter établissements pendant plus de 20 ans, j'ai mené (en autre) la mise en place et le suivi de la dynamique d'amélioration continue.

Évaluatrice externe, formatrice et intervenante formée et certifiée, je prépare et accompagne les structures dans la montée en compétences de leurs professionnels en situation d'accueil d'un public qu'il soit classique, fragile et difficile.