

Pour un accueil de qualité

PUBLIC CIBLE : *Tout personnel administratif avec une fonction d'accueil*

2 jours de formation

| PRESENTATION | |
|---|--------------------------------|
| <p>L'accueil est bien souvent le lieu du premier contact avec l'établissement. Ce premier contact, qu'il soit physique ou téléphonique, va permettre aux interlocuteurs (publics, partenaires, ...) de se forger une première image, qui peut-être déterminante pour les relations à venir.</p> <p>Comment faire de cet accueil un acte professionnel à part entière, inscrit dans une démarche de qualité où l'image de l'association est valorisée ?</p> <p>L'accueil est une mission complexe, mettant en jeu des savoirs, savoirs-être et savoir-faire variés. Face à la mutation de la notion même de service au public et au degré d'exigence croissant des « usagers », l'agent d'accueil peut se retrouver démuni. Au travers de cette formation, il s'agira de leur permettre de comprendre les enjeux de l'accueil et de s'approprier les outils permettant d'améliorer sa qualité. Grâce aux apports conceptuels et aux mises en situation pratiques, chaque participant pourra également prendre du recul face à ses propres pratiques et aux situations difficiles vécues.</p> | |
| OBJECTIFS | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Appréhender les enjeux de l'accueil. ✓ Développer ses capacités communicationnelles. ✓ Savoir se présenter soi-même, présenter l'établissement et valoriser son image. ✓ Identifier la nature de l'information, la traiter et savoir la redistribuer. ✓ Comprendre et gérer les situations difficiles. | |
| METHODES | |
| <p>L'utilisation du Théâtre-Forum pour s'approprier les contenus abordés et pouvoir ensuite les réinvestir en milieu professionnel. Pour coller au plus près de la réalité quotidienne des participants, les mises en situations s'appuieront au maximum sur les cas concrets qu'ils pourront proposer.</p> | |
| CONTENUS | |
| <ul style="list-style-type: none"> . L'accueil en général . Accueil physique et téléphonique . Fondamentaux de la communication interpersonnelle . Applications concrètes à l'accueil physique et téléphonique <p>Mon plan d'action pour un meilleur accueil A l'aide des différents éléments abordés pendant ces 2 jours, chacun va élaborer son plan d'action personnalisé pour améliorer l'accueil sur son lieu de travail</p> | |
| INTERVENANT | QUALIFICATION |
| Cécile GAUDIO | Consultant ressources humaines |