
ADEM-FORMATIONS

Optimiser l'accueil physique

Public :

Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner, de manière occasionnelle ou permanente, le public, visiteurs, collaborateurs, ...

Prérequis :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Durée :

1^{ère} demi-journée : session observation 3 heures

2^{ème} demi-journée : session rencontre responsable et élaboration formation

2 jours : session formation

Dates ou période : A définir**Nombre de participants par session : Minimum 1 - Maximum 12****Modalités et délais d'accès**

Inscription à réaliser au moins 10 jours avant le démarrage de la formation.

Lieu :

Formation effectuée sur site dans les locaux du client ou en distanciel

Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter au 01 88 33 67 46

Tarifs : nos prestations ne sont pas insérées dans une grille tarifaire figée, quelle que soit votre situation votre besoin et vos possibilités nous réfléchissons ensemble à la meilleure solution - **À partir de 700€HT**

Objectif de la formation et compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Maîtriser son rôle et ses missions en tant qu'agent d'accueil du service public, les inscrire dans son environnement et les enjeux
- Connaître les principes de l'expression orale (communication verbale et non verbale)
- Repérer les éléments en jeux dans la relation avec le public
- Savoir accueillir en face-à-face et au téléphone
- Savoir gérer les situations difficiles (distinguer agressivité et violence) et gérer son stress

Mise à jour le 02/01/2023

ADEM - 75 av. Parmentier - 75011 PARIS - ☎ : 01 88 33 67 46 – Port : 06 85 40 15 21

NDA 11752552475 | SARL au CAPITAL DE 7 622€ | RCS Paris B 403 133 069 | SIRET 403 133 069 00027 | NAF 8559A

ADEM-FORMATIONS

Réalisation :

Pour réussir cette amélioration nous proposons une mission en deux temps :

- Une première demi-journée d'observation avec le formateur
Identification des besoins et difficultés rencontrées par les agents et par les usagers
- Suivie d'une demi-journée d'étude et d'élaboration d'une formation adaptée après échange avec le responsable de l'accueil et de la formation
- 1 session de formation pour tous les agents concernés.
- La formation sera organisée pour un groupe en sessions journées complètes

INTRODUCTION :

Enjeux de l'accueil inscrit dans une démarche qualité

La charte QUALIPREF

Rôle et missions de l'agent d'accueil, spécificité du métier

Qualités, compétences de l'agent d'accueil

Rappel de la notion d'intérêt général, des valeurs du service public, des obligations de l'agent public

1 - Principes de base de l'expression orale

a) Communication verbale et non verbale

- Utilisation d'un vocabulaire adapté, accessible, les écueils à éviter, formulation positive, champs lexical, le « mais »
- Voix : articulation, débit modulation et respiration, DIVAS,
- Les gestes, le regard, le sourire, la posture

b) Outils de communication inter-personnelle

Le schéma de la communication, échange de FOSE

Représentation de l'autre (cadre de référence)

Écoute active,

Reformulation, Questions

Les jeux psychologiques, analyse transactionnelle, triangle de Karpmann

Vocabulaire accessible et adapté,

Développer une communication assertive, et communication non violente

La prise d'un message, d'un rendez-vous

- Les situations : demande de renseignements, prise de message, traitement des rendez-vous, faire patienter, éconduire, réagir face à l'agressivité (objection, réclamation), déranger en réunion, traiter les urgences.

2- Gérer les situations difficiles : les publics difficiles de trouble à l'ordre public

Distinguer l'agressivité et la violence, appréhender les mécanismes qui amènent à l'agressivité

Savoir gérer le stress, compréhension et maîtrise des émotions

Adopter les bonnes attitudes pour assurer la sécurité des agents et des usagers

Mise à jour le 02/01/2023

ADEM - 75 av. Parmentier - 75011 PARIS - ☎ : 01 88 33 67 46 – Port : 06 85 40 15 21

NDA 11752552475 | SARL au CAPITAL DE 7 622€ | RCS Paris B 403 133 069 | SIRET 403 133 069 00027 | NAF 8559A

ADEM-FORMATIONS

Savoir gérer les conflits et prendre du recul

Savoir s'affirmer, les outils de l'affirmation de soi et de l'assertivité

Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

Modalités pédagogiques :

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation.
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexion et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

Éléments matériels :

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation

Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

Mise à jour le 02/01/2023

ADEM - 75 av. Parmentier - 75011 PARIS - ☎ : 01 88 33 67 46 – Port : 06 85 40 15 21

NDA 11752552475 | SARL au CAPITAL DE 7 622€ | RCS Paris B 403 133 069 | SIRET 403 133 069 00027 | NAF 8559A