

LES TECHNIQUES D'ACCUEIL DANS LE SECTEUR PUBLIC

L'accueil gardera toujours une fonction déterminante. Chaque structure est sensée améliorer son fonctionnement et son efficacité en optimisant sa qualité d'accueil et de communication.

Notre formation traitera essentiellement de l'aspect "*COMMUNICATION*" dans la qualité de l'accueil et se basera sur le *Référentiel Marianne*. L'accent sera mis sur les moyens de rendre opérationnelles ces connaissances et compétences techniques, grâce à une optimisation relationnelle et communicationnelle.

Objectifs pédagogiques:

- Optimiser sa communication au téléphone et en face à face
- Valoriser l'image de son employeur grâce à un accueil réussi
- Professionnaliser sa pratique en maîtrisant les techniques de l'accueil téléphonique et/ou physique
- Améliorer et développer les techniques de réception de public (*référentiel Marianne*)
- Savoir orienter, savoir apaiser les usagers,
- Agir efficacement avec des comportements adaptés et a savoir gérer les relations difficiles et stressantes, tout en se protégeant.

Public :

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et/ou en face à face.

Prérequis : Aucun

Formateur : Consultant J+FORMATION

Durée :

2 jours (14 heures)

Contrôle du suivi : Les stagiaires émergent une Feuille de présence par demi-journée de formation pour justifier de leur participation.

Le formateur signe également ces Feuilles de présence ; à la fin de la session, il élabore également un compte-rendu de formation.

Tarif : voir devis ci-joint

Délais d'accès : variable entre 10 et 21 jours pour la mise en place d'une session

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques (vidéo, power point, supports, documentation...)
- Mises en situations - exercices d'application
- Nombreux jeux de rôles
- Analyse de situations filmées
- Exemples de techniques anti-stress
- Atelier d'échange en groupe
- Méthodes participatives et actives

Evaluations

- Durant la session une évaluation des acquis est réalisée par le formateur.
- En fin de session, une évaluation à chaud est réalisée par les stagiaires (fiche à compléter) : elle concerne principalement le déroulement et le contenu de l'action de formation, ainsi que le degré de satisfaction à l'issue de cette action.
- Après retour des participants sur leur poste de travail et après mise en pratique des acquis, une évaluation à froid sera réalisée par le client commanditaire du projet.

Modalité de validation des compétences

- Délivrance d'un Certificat de réalisation de la formation et d'une « Fiche de validation de compétences ».

Support : Un support de cours dématérialisé est remis à chaque stagiaire en fin de session.

Accessibilités : La formation est accessible aux personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques. La mise en place d'un accompagnement est proposée afin que la formation se déroule dans les meilleures conditions : notre REFERENTE HANDICAP Joëlle Gruelles est chargée d'organiser leur accueil, et reste à leur disposition au 07 78 39 84 28 ou jplusformation@hotmail.com.

