



Programme de formation

L'accueil dans le cadre de la certification QUALIPREF

05/07/2022

Prix INTER : à partir de 1 200,00 € net de TVA

Durée : 3 jours soit 18 heures

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

Prérequis : Aucun

Objectifs :

- Comprendre les rôles et missions de l'agent d'accueil
- Savoir gérer les situations difficiles
- Savoir s'exprimer de manière non violente
- Savoir gérer son stress en situation difficile

Programme :

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

Communication verbale et non-verbale

- Utilisation d'un vocabulaire adapté, accessible, les écueils à éviter

- Voix : articulation, débit modulation et respiration.

- Les gestes, le regard, le sourire, la posture

Outils de communication inter-personnelle

- Représentation de l'autre (cadre de référence)

- Écoute active, Reformulation, Questions

- Vocabulaire accessible et adapté

- 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

Savoir gérer le stress

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

CUMEO

2 place Alexandre Farnèse 84000 Avignon Tél : 0427043141 – Email : contact@cumeo.fr Site internet: www.cumeo.fr

SIRET : 53368891700020 Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93840322984 auprès du préfet de la région PACA

Programme de formation

Savoir gérer les conflits
Savoir s'affirmer, les outils de l'affirmation de soi
Distinguer l'agressivité et la violence
Savoir gérer le stress

Formateur référent :

Mme Sylvie PAYET,

Méthode pédagogique :

Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes ;
Activités brise-glace ;
Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;
Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactifs.

Si vous êtes en situation de handicap, nous vous prions de prendre contact avec [notre référent handicap](#).

Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel Jaws, langue des signes française etc.).

Moyens et supports pédagogiques :

Présentations en vidéoprojection
Quiz interactifs/questionnaires
Nombreuses mises en situation
Espace de stockage extranet des stagiaires : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

Modalités d'évaluation et de suivi :

Délai d'accès de 24h
Inscription après avis du responsable de formation
L'évaluation se fera tout au long de la formation
Un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation est mis à disposition