

LA FONCTION D'ACCUEIL

Durée :	2 jours (14 heures)
Lieu :	en vos locaux / distanciel possible
Calendrier :	de septembre à juillet
Groupe :	5 à 15 stagiaires
Public :	toute personne en contact avec du public
Langue :	anglais ou français
Pré-requis :	bonne maîtrise de la langue de la formation, à l'oral et à l'écrit

*Toutes nos formations sont réalisées en intra et adaptables en fonction de vos attentes et besoins.
N'hésitez pas à nous contacter pour toute demande particulière et/ou pour établir un devis.
contact@almformation.com*

PRÉSENTATION

La personne responsable de l'accueil est la première interlocutrice pour le public reçu et elle a donc une fonction essentielle à la fois pour la structure et pour ses usager·ères.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Accueillir et orienter au mieux différents types de public

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Comprendre les enjeux de l'accueil
- Analyser et faire évoluer ses pratiques
- Mettre en place un cadre d'accueil

COMPÉTENCES PSYCHOSOCIALES

- Compétences cognitives : avoir conscience de soi ; capacité de maîtrise de soi ; prendre des décisions constructives
- Compétences sociales : communiquer de façon constructive ; développer des relations constructives ; résoudre des difficultés
- Compétences émotionnelles : avoir conscience de ses émotions et de son stress ; réguler ses émotions ; gérer son stress

PROGRAMME LA FONCTION D'ACCUEIL

JOUR 1 | 7H : PRÉSENCE ET COMMUNICATION

- Types et étapes d'accueil
- Conscience et affirmation de soi
- Fondamentaux de la communication orale
- Écoute active

JOUR 2 | 7H : CADRE ET ADAPTATION

- Définition et respect du cadre de référence
- Désamorçage des situations conflictuelles
- Gestion du stress
- Sécurisation et orientation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Diaporama et apports théoriques
- Partages et échanges d'expériences
- Mises en situation
- Activités et exercices pratiques

MODALITÉS MATÉRIELLES

- Salle de formation : connexion Internet, vidéo-projecteur, tableau
- Stagiaires : ordinateur personnel, feuilles, crayon, stylo

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Tour de table en début et fin de formation
- Quiz oraux en cours de formation
- Activités récapitulatives