

Lieu : ISFEC Montpellier

Public



Personnels salariés des OGEC affectés
à l'entretien des locaux
Ouverture du stage à 8 inscrits –
Maximum : 20 inscrits



Date(s) et durée

Deux journées (14h) les lundi 16 et mardi 17
décembre 2019 (9h-12h et 13h-17h)

Financement OPCALIA



Objectifs

- Appréhender les différentes missions de l'accueil ;
- Dynamiser l'image de l'établissement par une professionnalité affirmée ;
- Accueillir une personne valide ou en situation de handicap, en présentiel ou au téléphone, en adoptant les gestes, postures et vocabulaire adaptés et en mobilisant des compétences techniques de communication et orientation ;
- Poser son cadre relationnel en situation complexe ou délicate, s'affirmer en respectant son interlocuteur.



Modalités

- Remise du network de la formation le matin du J1 ;
- Méthode magistrale pour la partie (re)découverte des enjeux et appropriations de connaissances (exposés – diaporama) ;
- Méthode expérimentale : ateliers de mise en situations d'accueil en présentiel, au téléphone et gestion de conflits des personnes valides ou en situation de handicap.



Coûts

270€ coût individuel – Prise en charge OPCALIA

Prérequis

Il n'y a pas de prérequis à l'inscription à cette formation sinon qu'une pratique effective d'un relationnel d'accueil dans l'établissement d'exercice.

Contenus et Déroulement

Journée 1 :

- Autodiagnostic de connaissances et de compétences ;
- Quelles sont les différentes missions de l'accueil ? (accueil physique et accueil téléphonique) ;
- Quelle(s) image(s) est/sont véhiculée(s) lors de l'accueil ? Lien accueil/projet de l'établissement ;
- Quel est l'impact de mon image et comment la valoriser ? (tenue vestimentaire, communication verbale et non-verbale, posture, langage)
- L'efficacité professionnelle et communicationnelle : quelles sont les procédures d'accueil en présentiel ou au téléphone d'une personne valide ?
- Ateliers de mise en situations d'accueil en présentiel ou au téléphone

Journée 2

- Retour sur la journée 1 et relecture collective des mises en œuvre effectuées depuis ;
- Comment accueillir des personnes en situation de handicap ?
- Comment gérer des conflits et situations difficiles ?
- Ateliers de mise en situations d'accueil de personnes en situations de handicap et/ou de gestion des conflits ;
- Un possible à travailler au sein de l'établissement : la charte d'accueil ;
- Projection de fin de formation : quel est mon projet lors de mon retour dans l'établissement ?
- Evaluation sous forme de fiche individuelle renseignée.



Intervenant(s)

Jennifer Dumillier, Professeure en lycée technique et professionnel, formatrice.

O-44