

Lieu : ISFEC Montpellier

## Public



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

## Date(s) et durée



Deux journées (14h) les lundi 22 et mardi 23  
mars 2021 (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

Prise en charge OPCALIA : Coût individuel = 270€

### 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-Garcia, Nelly Réquena  
Professeures en lycée technique et professionnel, formatrices.

0-20