



PUBLIC VISE



Personnel administratif étant en contact avec du public

PREREQUIS



Pas de prérequis pour cette formation

MODALITES



La formation se déroule sur 14 heures, soit deux jours de formation



Groupe de 8 à 12 personnes

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT



Observation des pratiques actuelles du personnel administratif, documentation remise au stagiaire, exposés théoriques, étude de cas concrets, mises en situation et échanges autour de la pratique professionnelle.

FORMATRICE



Virginie TESTU

TARIFS



Intra : nous contacter

REPAS OFFERT

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Participer à la valorisation de l'image de la structure grâce à un accueil de qualité
- D'accueillir les usagers avec professionnalisme
- D'adapter son comportements face à une situation difficile

Contenu (adaptable à vos besoins)



Repérer les enjeux d'un accueil réussi



Optimiser l'organisation de l'accueil au sein de la structure



L'accueil physique des usagers



L'accueil téléphonique et ses spécificités



Prévenir et gérer les situations difficiles

SUIVI / EVALUATION



Pendant la formation : étude de cas, mise en situation professionnelle, échanges sur les pratiques professionnelles



Feuille d'émargement pour contrôle de la présence



Remise d'une attestation à l'issue de la formation



Questionnaire satisfaction remis à chaque stagiaire, dans un processus d'amélioration continue



Adaptation possible du parcours (à voir avec notre Référente Handicap)



DATES



A définir en fonction des besoins de la structure.

Alpes Sud Formation

4, avenue Demontzey 04000 DIGNE-LES-BAINS

www.alpes-sud-formation.fr

SIRET : 850 353 798 00018

Mise à jour : juin 2020

5-7 impasse de Bonne 05000 GAP

contact@alpes-sud-formation.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93040091804 du préfet de région Provence-Alpes-Côte d'Azur.