

Filière
Sanitaire et
Sociale

Formation Thématique ACCUEIL ADMINISTRATIF

Public Concerné

- Être âgé de 18 ans minimum
- Pas de diplôme minimum requis
- Sens des relations humaines, réserve et discrétion, esprit d'équipe, capacité d'écoute
- Maîtriser les savoirs de base

Inscription

Contacteur le centre de formation :
CFAA-CFPPA du Lot - Antenne du Montat
422, Lacoste
46090 LE MONTAT
05 65 21 53 37 - sophie.girard01@educagri.fr

Objectifs

- A partir du vécu quotidien de tout personnel administratif amené à être en contact avec le public ou les salariés, permettre à chacun de se situer dans la situation d'accueil
- En partant d'une analyse des différentes situations vécues et de leurs retentissements sur les accueillants, les accueillis, développer des outils pour comprendre la part du comportement dans l'accueil
- Acquérir des comportements définitifs pour présenter une qualité d'accueil et de service irréprochable

Organisation de la formation

Lieu de Formation :
CFAA/CFPPA du Lot, Antenne du Montat
422, Lacoste



- Nombre d'heures de formation en Centre : 7 heures

Moyens Pédagogiques

- Cours théorique avec appui sur les séquences vécues par les stagiaires
- Analyse des situations
- Commentaire de celles-ci afin d'illustrer le cours théorique
- Un document récapitulatif du cours sera remis à chacun le dernier jour ainsi qu'une attestation de stage et de présence

Contenu

Activités types	
Rappel sur la notion d'accueil et les différentes formes prises par l'accueil dans des relations de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Téléphone - Entretien avec ou sans rendez-vous - Courrier
Inventaire de l'organisation de l'accueil dans l'entreprise et de situations d'accueil mal vécues par les participants	
Analyse des situations évoquées	
Charte de l'accueilli et déontologie	
Conseils pour améliorer l'accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Différents axes présents dans la relation d'accueil tels que : la disponibilité, l'écoute, l'attention, la voix, le regard, le langage non verbal ... - La négociation des réclamations, des agressions, des urgences, notion de frontière symbolique - L'accueil spécifique par téléphone (se présenter - écouter - répondre ...) - L'organisation d'un bon accueil sur site, la tenue vestimentaire les attitudes du corps, les comportements gestuels

CFAA/CFPPA du Lot
Antenne de Cahors le Montat
422, Lacoste
46090 LE MONTAT

Tél. 05 65 21 53 37 WWW.ANIMAPOLE.FR