

LA FONCTION D'AGENT D'ACCUEIL EN INSTITUTION : COMMENT FAIRE ÉQUIPE ?

PRE-REQUIS :

Aucun

CONTENU PÉDAGOGIQUE :

- Les fondements et enjeux de l'accueil
- Les missions, fonctions et cadres de chacun
- Les valeurs et objectifs communs en tant qu'équipe
- Les bonnes pratiques de l'accueil en interaction avec les autres services
- Les modalités et spécificités selon les créneaux d'horaires/les publics: les situations
- Les outils et techniques de communication
- La posture professionnelle et les ressources vu à travers du prisme de l'accueil
- Réflexions et échanges sur la pratique
- Elaboration d'une boîte à outils

MÉTHODE, TECHNIQUES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Echanges de pratiques
- Ateliers
- Mises en situation

COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier les points essentiels de la fonction d'accueil et des éventuelles obstacles
- Repérer et valoriser les missions et interactions de l'agent d'accueil
 - Penser l'articulation entre les compétences individuelles et collectives
 - Encourager les bonnes pratiques, la coopération et la synergie de l'équipe
 - Développer ses compétences professionnelles à travers une analyse de pratique et l'intégration de nouveaux outils
 - Progresser par des échanges entre pairs et d'autres services

ÉVALUATION ET SUIVI DES ACQUIS EN SITUATION DE TRAVAIL

- Questionnaire d'évaluation des attentes et des besoins en amont de la formation
- **Quizz/QCM : vérification des acquis - à chaque étape de la formation**
- Questionnaire d'évaluation « à chaud » à la fin de la formation
- Questionnaire à 3 mois, de suivi de l'impact de la formation : soit en situation de travail soit sur l'évolution professionnelle



Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap moteur.
Pour toutes autres situations de handicap : **Contactez le référent handicap (Coordonnées au dos du catalogue)**



A noter : La possibilité de nous demander des formations collectives sur mesure en inter ou en intra.
Le contenu, la durée, la planification s'adapteront à vos attentes et à vos besoins.



3 jours
6 à 12 participants

25, 26, 27 mars 2024
5, 6, 7 juin 2024
9, 10, 11 octobre 2024

Nous contacter pour d'autres dates



630 €
en inter par personne

Nous contacter pour le tarif en intra par groupe