

# 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

## COMPETENCES VISEES

- 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

## EVALUATION 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

**23-24-27 Mars 2025**  
**5-6-7 Juin 2025**  
**9-12-13 Octobre 2025**

Nous contacter pour d'autres dates



**630 €**  
en inter par personne  
Nous contacter pour le tarif en intra par groupe