

L'Accueil du Public en Collectivité

Cette formation vous donnera toutes les clés essentielles pour assurer un Accueil de qualité en déployant vos compétences relationnelles.



Public ● Agent dédié à l'Accueil

Compétences & Objectifs visés

- ✚ Identifier son rôle, ses fonctions, et interagir positivement au sein de l'équipe Accueil, dans une vision partagée du Service Public.
- ✚ Maîtriser les compétences d'Agent d'Accueil en améliorant le contenu technique de l'entretien d'accueil physique ou téléphonique.
- ✚ Adopter des aptitudes de communication assertive.

Au Programme !

Assurer un Accueil physique et téléphonique de qualité

- Identifier les exigences et l'enjeu des missions de l'Agent d'Accueil en Collectivité.
- Identifier son rôle, sa place, et interagir positivement au sein de l'équipe, dans une vision partagée du Service Public et des missions spécifiques de l'Accueil.
- Respecter les engagements de la « Charte Marianne ».
- Véhiculer une image professionnelle dès les premiers instants d'accueil physique/téléphonique.
- Identifier les caractéristiques, les problématiques et attentes du Public accueilli en Collectivité.
- Cerner rapidement la situation et la demande de l'Usager.
- Maîtriser les différentes étapes du processus d'accueil physique et téléphonique.
- Développer de bons réflexes d'accueil et les 7 règles incontournables pour garantir une image professionnelle et qualitative.
- Faciliter les démarches administratives, expliquer, informer, orienter avec calme et considération le Public accueilli.

Adopter des aptitudes de Communication assertive

- Déployer sa compétence relationnelle assertive ↪ Capacité à s'affirmer, avec calme, tout en tenant compte de la position de l'autre.
- Éviter absolument les mots et les attitudes néfastes.
- Être attentif à son non-verbal et à son para-verbal ↪ Importance du sourire, de l'intonation de voix, des gestes, du regard.
- Améliorer sa capacité d'écoute active.
- Formuler des questions précises.
- Reformuler pour clarifier et éviter tout malentendu.
- Connaître les registres F.O.R du langage.
- Utiliser la formulation positive.
- Maîtriser son « script » verbal d'accueil et de communication.
- Mieux se connaître et augmenter la maîtrise de soi-même face à des situations délicates et/ou tendues.
- Rester calme face à la situation et maîtriser son émotionnel.
- Faire preuve d'assertivité, au quotidien, dans ses missions d'Accueil en Collectivité.

Modalités Pédagogiques

Avant la Formation ● Préparation & Informations à distance

E-Questionnaire sur vos objectifs / E-Quiz

Transmission d'informations sur « Les Clés d'un Accueil de Qualité »

Pendant la Formation ● Participation Active

Apports théoriques et pratiques

Ateliers / Mises en situation / Évaluation régulière via des tests.

Expertise et feedback de l'Intervenant et du Groupe

Après ● Suivi & Mise en œuvre

Remise du Livret Formation Accueil et de l'Attestation de Formation

E-Quiz

L'Accueil du Public en Collectivité

Budget Formation : 390€ net de TVA / jour

Module 7 heures : 390€ net de TVA

↳ 1 jour en présentiel

○ Orange ► 25 janvier 2021 ○ Avignon ► 6 septembre 2021

Cette formation peut être adaptée au sein de votre Collectivité.

Cette formation peut également prendre la forme d'un « Parcours Individuel », sur mesure, à distance et à votre rythme.

Pour toute demande d'informations, contactez-nous !

A votre écoute au **04.13.07.87.77** ou **06.17.55.39.71** ou sur contact@l-mahdi.com

Carole Hadj-Mahdi ♦ Dirigeante

« Demain sera ce que nous en ferons, ensemble ! »

