

**« TRAVAILLER A L'ACCUEIL ET AU STANDARD »****COÛT DE LA
PRESTATION :****1 700€ les 2
jours**

Non assujetti à la T.V.A article
293B du code général des
impôts

Groupe de 10 personnes
maximum

COM & CO Formation
11 rue Jean MOULIN
21 110 GENLIS

Tel : 07 70 61 29 46

m.muratel@com-and-co-formation.com

www.Com-and-co-formation.com

N°SIRET :
815 210 893 00013
N° déclaration d'activité :
2621 03550 21
N° DATADOCK : 0055259

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET COMPÉTENCES VISÉES:

A la fin de la formation, les stagiaires seront capables de:

- Assurer l'accueil avec professionnalisme
- Accueillir, renseigner et orienter des interlocuteurs internes et externes
- Rendre compte

PUBLIC CONCERNÉ:

- Travailleurs en situation de handicap (intellectuelle /psychique)

PRÉREQUIS:

- Bonne compréhension orale, Savoirs de base en écriture

ÉVALUATIONS:

- Formatives : en cours d'apprentissages
- Sommatives : sous forme de jeux en fin de formation
- A chaud : questionnaire individuel de satisfaction

MÉTHODES, MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENTS :

- Méthode active et participative sollicité par des outils pédagogiques
- Travail en binôme et en sous-groupe
- Partages d'expériences et analyse des situations
- Apports méthodologiques en cours de formation
- Livret pour le stagiaire
- Attestation individuelle de formation

DURÉE DE LA FORMATION:

- Deux jours soit 14H

MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXÉCUTION DE L'ACTION ET D'EN APPRÉCIER LES RÉSULTATS:

- Feuilles d'émargement
- Bilan pédagogique



PROGRAMME

TEMPS D'ACCUEIL ET PRÉSENTATION:

- Des apprenants
- De l'entreprise, du formateur
- Des horaires, des temps de pauses
- Des objectifs de la formation

IDENTIFIER LES DIVERSES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE

- Les différents services de l'entreprise
- Les interlocuteurs et leurs fonctions
- Les partenaires externes

UTILISER LES RESSOURCES INTERNES

- L'organigramme
- Les numéros de postes
- Les plans des locaux

L'ACCUEIL D'UNE PERSONNE PHYSIQUE

- Accueillir, informer, orienter
- Accueillir et s'annoncer clairement
- Écouter et reformuler
- Faire patienter
- Mettre en relation efficacement
- Jeux de rôles

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE (Renseigner, transférer, filtrer)

- La trame téléphonique
- Faire patienter
- Transférer les appels
- Prendre congé
- Jeux de rôles

LES FORMULES ET LES EXPRESSIONS PROFESSIONNELLES

- Les différents scénarios d'accueil, et de prises de congés
- Jeux de rôles

LA GESTION DE SITUATIONS IMPREVUES

- Les règles de la gestion des priorités
- Gérer les annulations, les reports et les imprévus externes sans stress

SYNTHESE DES APPRENTISSAGES

ÉVALUATION SOMMATIVE

BILAN

N°SIRET :
815 210 893 00013
N° déclaration d'activité :
2621 03550 21
N° DATADOCK : 0055259



LE DEROULÉ DE FORMATION AVEC COM&CO FORMATION

COM & CO Formation

11 rue Jean MOULIN
21 110 GENLIS

Tel : 07 70 61 29 46

m.muratel@com-and-co-formation.com

www.Com-and-co-formation.com

N°SIRET :
815 210 893 00013
N° déclaration d'activité :
2621 03550 21
N° DATADOCK : 0055259

Accueil des stagiaires :

- L'accueil doit permettre à chaque stagiaire de se sentir attendus !
- Un tour de table pour se présenter, consentira au formateur à noter les attentes de chacun.
- Le formateur présente les objectifs de la formation et lit le programme
- Il pose ensuite le cadre de respect de la parole et de non-jugement
- Les horaires de formation, de pauses et de repas sont ensuite décidés.
- La formation peut démarrer.

La formation :

- La première étape du dispositif d'apprentissage, se fait par un recueil des représentations afin de rencontrer l'apprenant.
- Le formateur choisit la meilleure approche pour chacun en mobilisant et en combinant diverses méthodes pédagogiques.
- Disponible et patient, son rôle est de favoriser le passage des savoirs en compétences utiles pour l'apprenant.

Les apprentissages sont le plus souvent élaborés sous forme de jeux ou /et d'expériences.

- Des évaluations formatives sont prévues tout au long des apprentissages pour s'assurer de la bonne compréhension de chacun, et des atteintes des objectifs pour permettre ainsi au formateur, de réguler l'action pédagogique.
- Une évaluation sommative est proposée en fin de journée, elle est souvent présentée sous forme d'un jeu.
- Le formateur prend toujours un temps pour faire une synthèse des apprentissages et répondre aux dernières questions.
- Un questionnaire individuel de formation « à chaud » devra être rempli.
- Un bilan est prévu à la fin de chaque session de formation avec un (ou des) représentant(s) de la structure.
Celui-ci est ensuite retranscrit et envoyé par mail au responsable de l'établissement.