



Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Adopter une posture professionnelle adaptée à toutes les situations d'accueil
- Observer les règles et les modalités d'un accueil de qualité
- Conduire un entretien pertinent au téléphone et en présentiel
- Se positionner efficacement pour construire une relation empathique et sécurisante
- Prévenir et traiter les insatisfactions et les amorces conflictuelles pour rétablir un échange positif et faciliter la prise en charge

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS



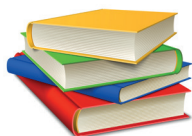
5 à 12 participant(e)s



2 jours
14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. :
OPTTECH.01.2024



- Prendre conscience des enjeux d'un accueil de qualité non seulement pour les usagers mais également pour l'établissement et le service
- Valoriser la fonction d'accueil en professionnalisant les techniques de communication
- Définir les facteurs d'une communication efficace : expression orale, voix, langage adapté, positif et constructif, communication verbale et non verbale, empathie, écoute active, reformulation, etc.
- Intégrer les fondamentaux d'un accueil de qualité
- Repérer les obstacles à la communication (culturels, sociologiques, psychologiques, affectifs) pour mieux appréhender les mécontentements et les comportements agressifs et être ainsi en mesure de proposer des réponses adaptées aux demandes des usagers
- Identifier les causes organisationnelles pouvant impacter la qualité de l'accueil (ergonomie, matériels, environnement, etc.)
- Prendre en compte les modalités spécifiques de l'accueil téléphonique et de l'accueil physique
- Appréhender le Service de Rendez-Vous (SRV), ses opportunités et développer les compétences requises pour un accueil téléphonique professionnalisé et optimal
- Mettre en œuvre un processus d'évaluation
- Tenir un juste positionnement dans la relation de tutorat

CONTENU



- Méthode interrogative** = dynamique d'échanges de compétences, d'expériences
- Méthode active** = travaux en sous-groupes, apports techniques et méthodologiques, jeux de rôle
- Méthode diagnostique** = analyse de la pratique
- Méthode transmissive** = utilisation de diaporamas, de vidéos

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

INTRA
ETABLISSEMENT

Tarif :
Nous consulter

INTER
ETABLISSEMENTS

TARIF :
800€ TTC
par participant

DATES :
10 et 11 octobre 2024

LIEU
PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

BULLETIN D'INSCRIPTION

FORMATION PROFESSIONNELLE INTER-ÉTABLISSEMENTS

Comment vous inscrire ?

a) Retournez le bulletin d'inscription dûment rempli et signé à : formation@asmr.fr

- Si la formation est prise en charge par votre établissement, une convention de formation lui sera directement adressée et il vous enverra ultérieurement une convocation individuelle.

- Si vous financez vous-même la formation, vous recevrez dans un premier temps un contrat de formation à nous renvoyer dûment complété et signé et dans un second temps une convocation individuelle.

b) Les inscriptions sont enregistrées par ordre d'arrivée.

c) Si le nombre des inscriptions est insuffisant, la formation pourra être annulée. Vous en serez dûment informé dans un délai de deux mois au plus tard avant la date prévue.

Accessibilité de la formation aux personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant

Si vous êtes en situation de handicap ou si vous présentez un trouble de santé invalidant, nous vous remercions de bien vouloir en informer notre responsable pédagogique et référente handicap, VEILLON Véronique (veronique.veillon@asmr.fr) dans les plus brefs délais, afin que nous puissions vous accueillir dans les meilleures conditions possibles et adapter nos modalités d'animation, notre méthodologie et nos supports pédagogiques à votre situation. Vos besoins feront l'objet d'une évaluation sur la base de la grille AGEFIPH.



Intitulé de la formation :

Dates de la session :

Lieu :

ETABLISSEMENT

Raison sociale :

Adresse

Code postal :

Ville :

RESPONSABLE FORMATION

Nom et prénom :

Téléphone :

E-mail :

PARTICIPANT(E)

Nom et prénom :

Fonction :

Service :

Téléphone :

E-mail :

Adresse à laquelle le participant aura accès pendant la formation

Date

Signature et cachet de l'établissement

Signature du bénéficiaire de la formation

MODALITÉS D'ÉVALUATION, DE SUIVI, D'ACCOMPAGNEMENT ET DE RECONNAISSANCE DE NOS FORMATIONS

Toutes les formations présentées dans notre catalogue obéissent aux exigences fixées par QUALIOPI, le nouveau référentiel qualité de certification des organismes de formation. Elles se déclinent donc de manière identique pour l'ensemble de nos formations, sachant cependant que les outils d'évaluation, les modalités de suivi et d'accompagnement ainsi que les supports remis aux participant(e)s peuvent varier en fonction de la formation.



UNE EVALUATION DE LA FORMATION

Cette évaluation se déroule en trois temps :

- Une évaluation de la satisfaction du participant via un questionnaire dématérialisé sous forme de QCM : adaptation du contenu de la formation aux objectifs annoncés et de la pédagogie (supports, exposés, applications terrain), qualité de l'animation de l'intervenant (compétences, connaissances, écoute, dynamique de groupe), durée de la formation, recommandation

- Une évaluation de l'atteinte des objectifs (question ouverte)
- Une évaluation à froid à six mois de la formation

Une synthèse de ces évaluations peut être communiquée sur demande des établissements.



SUPPORTS REMIS AUX PARTICIPANT(E)S

En fonction de la formation, ces supports peuvent être : des documents papiers (guide, livre, fiche, protocole, procédure, memento, référentiel, plan, grille d'analyse, tableau, argumentaire, livret, planche, exercice, recueil lexical, bibliographie) et/ou une clé USB et/ou un lien vers un CLOUD.



SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT À L'ISSUE DE LA FORMATION

Possibilité de contacter le formateur par mail et/ou par téléphone, dans les 3 mois suivant l'issue de la dernière session.



MODALITÉS DE RECONNAISSANCE DE LA FORMATION

Certificat de réalisation de la formation.