

L'accueil du public constitue un acte professionnel fondamental dans tous les établissements sanitaires et médico-sociaux. Comprendre les enjeux de la communication en face à face ou par téléphone, s'adapter aux différents contextes et aux personnes, développer une qualité d'écoute : autant de compétences mobilisées dans l'accueil physique et téléphonique. Cette formation propose des techniques pour ajuster son positionnement professionnel au téléphone et dans l'accueil physique. Il s'agira aussi de s'enrichir d'outils pour faire face aux situations complexes : conflits, agressivité, violence.

## Formateur

Stéphanie Aziza, titulaire du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social, d'un Master 1 Sciences de l'Education et d'un Master 2 Analyse du Travail et Développement des Compétences du CNAM

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Mettre en œuvre des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone adaptées aux différents publics
- Améliorer sa capacité à faire face aux situations délicates et aux personnalités difficiles
- Répondre aux conflits en utilisant l'assertivité

## Durée

2 jours (14 heures)

## Public concerné

- Professionnels assurant une fonction d'accueil physique et / ou téléphonique dans un établissement médico-social, social ou sanitaire.
- Groupe de 12 stagiaires maximum

## Prérequis

Être en situation d'accueillir régulièrement du public dans sa pratique professionnelle.

## Format

Formation inter ou/et intra-établissement

## Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel
- Éléments matériels et techniques : support pédagogique, bibliographie, extraits de vidéos
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : pédagogie interactive et participative : mises en situation, exercices en sous-groupes, analyse de situations professionnelles amenées par les stagiaires, jeux de rôles.

## Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journée
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement.
- Évaluation des acquis en continu : participation aux jeux de rôle, aux échanges avec le groupe et apport de situations professionnelles en vue d'une analyse collective.
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation

## Prix

INTRA : 1 300 € / jour pour le groupe

INTER : 280 € / jour / personne

## Contenu

### Jour 1

#### Matin – (durée 3h30)

- Les fonctions principales de l'accueil
- Repérer et analyser la demande explicite / implicite
- Les besoins relationnels en jeu dans l'accueil
- Les différents registres de langage
- Le langage non-verbal

#### Après-midi – (durée 3h30)

- Les différents types d'écoute
- La place centrale de l'écoute active
- Les techniques professionnelles de l'accueil
- Les spécificités et les étapes de l'accueil téléphonique
- La transmission d'un message sans déperdition

### Jour 2

#### Matin – (durée 3h30)

- Les spécificités de l'accueil physique et les attitudes facilitantes à privilégier
- La place des émotions et des affects dans l'accueil
- Faire face aux situations complexes : repérer les personnalités difficiles
- Repérer les facteurs déclencheurs : l'environnement spatial, l'attente, le silence, le manque d'information, l'inquiétude

#### Après-midi – (durée 3h30)

- La gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil
- Le piège de la relation miroir
- Une ouverture : l'assertivité