

Secrétaire d'accueil dans une Régie de Quartier ou de Territoire



Objectifs et compétences visées

- Comprendre le rôle central de l'accueil dans l'organisation et le fonctionnement d'une Régie de Quartier ou de Territoire
- Savoir accueillir les personnes en difficulté
- Gérer une situation conflictuelle à l'accueil
- Maîtriser des outils d'organisation du travail (classement, planning...)
- Échanger sur ses pratiques à partir de situations vécues

Publics

Assistant(e)s et Secrétaire(s) d'accueil des Régies de Quartier et de Territoire

Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Durée

2 jours, soit 14 heures – En présentiel

Dates

- 15 et 16 février 2018 / Paris
- 28 février et 1^{er} mars 2019 / Paris

Nombre de participants

7 à 12 personnes

Prix de la formation

En inter : 500 € par personne



Programme détaillé

La notion d'accueil dans une Régie

La gestion et la diffusion de l'information dans l'organisation

La définition des objectifs et des priorités de travail au sein d'une équipe

Les bases de la communication appliquées au contexte professionnel

La gestion de situation de communication difficile



Méthode pédagogique

- Apports de contenus
- Ateliers de production en petits groupes
- Études de cas, mises en situations, débats, échanges d'outils et de méthodes
- ☑ Validation et évaluation tout au long de la formation : quiz, synthèse orale et reformulation, mises en situation, plan d'action personnalisé... Une attestation de fin de formation sera remise à chaque participant.

Idee parcours

Modules complémentaires :

- 42 Oser prendre la parole en public
- 50 Prévenir et gérer les situations d'agressivité



Modules spécifiques Régies de Quartier et de Territoire

