

La fonction d'accueil dans une Régie de Quartier

Public Concerné

L'équipe de la Régie de Quartier

Pré Requis

Aucun

Objectifs

- Comprendre ce qu'est l'accueil et le rôle d'un chargé d'accueil en Régie
- Mieux appréhender le poste d'accueil, la fonction, les tâches et les limites pour une meilleure expertise et posture professionnelle
- Travailler collectivement aux fonctions d'accueil
- Acquérir des techniques et des outils pour gérer la fonction accueil, les différents publics et les situations difficiles ou complexes.
- Savoir accueillir les personnes en difficulté
- Gérer une situation conflictuelle à l'accueil

Parcours pédagogique

- Rôles, missions et importance du/de la chargé-e d'accueil
- Réactiver et formuler les objectifs de cet accueil, en lien avec le projet associatif
- Posture, déontologie et confidentialité
- Les difficultés rencontrées et les questions qui se posent
- L'accueil téléphonique et l'accueil physique
- Organisation de l'accueil au sein de sa structure
- Communication interne et externe
- Lien avec les autres fonctions, les autres services
- Nature des sollicitations et relations avec les différents interlocuteurs
- Traitement de la demande et repérage du ou des besoins en fonction des publics
- Structurer sa conduite d'entretien d'accueil et sa communication d'offre de service
- Traiter et/ou transmettre l'information : quels outils ?
- La relation au public dit en difficultés sociales et professionnelles
- Gérer les situations délicates
- Désamorcer l'agressivité et savoir se protéger
- Les attitudes préventives et la gestion du stress

Moyens pédagogiques

La démarche sera interactive et dynamique : alternance entre apports théoriques, méthodologiques, échanges de pratiques, analyses de situation, élaboration d'outils et mutualisation de bonnes pratiques...

Modalités d'évaluation

Validation et évaluation tout au long de la formation : quiz, synthèse orale et reformulation, mises en situation, plan d'action personnalisé

Durée

14.00 Heures **2** Jours



Contactez-nous !

MAV
Conseillère Formation

Tél. : 0148046741
Mail : mavauttier@passages-formation.fr

Passages - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 11 75 48610 75