

Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité

Mission stratégique et délicate dont va dépendre l'état d'esprit et l'humeur de la personne accueillie, l'accueil peut conditionner et faciliter la qualité du travail des professionnels qui prennent le relais et contribuer à la valorisation de l'image de l'institution.

PUBLIC VISE

Professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social en situation de faire de l'accueil physique et téléphonique.

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis n'est obligatoire pour accéder à la formation.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Les formations sont programmées hors vacances scolaires.

Pour les intras, les calendriers sont établis en tenant compte des impératifs organisationnels des structures et des effectifs prévus.

MODALITES D'EVALUATION

L'évaluation des acquis qui concerne le / la stagiaire se fait en deux temps :

- Un positionnement à l'entrée de la formation : à partir d'un échange (recueil des attentes et des acquis du stagiaire au regard de la formation) lorsque la formation est courte (2-3 jours)
- Et l'évaluation des acquis sous forme d'évaluation formative en continue tout au long de la formation sous formes diverses (mise en situation, jeu de rôles, QCM, échange débat, auto-évaluation...)

DEMARCHE PEDAGOGIQUE

Les interventions sont construites en combinant apports théoriques, méthodologiques et techniques et des temps interactifs afin de faciliter les échanges entre professionnels et intervenant. Ces apports fourniront des éclairages, des références et permettront de constituer une base de savoirs à acquérir.

Les contenus pédagogiques sont adaptés en fonction de la constitution des groupes et des spécificités de leur milieu professionnel, et peuvent être déployés en distanciel ou en présentiel en fonction des objectifs de formation. Des supports pédagogiques sont remis aux participants.

Des évaluations formatives sont mises en place (questionnaires, écrits réflexifs, etc.).

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Les groupes sont constitués en moyenne de 6 à 10 apprenants afin de favoriser les échanges et d'assurer un suivi personnalisé.

OBJECTIFS

- Améliorer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone.
- Valoriser l'image de l'institution dans un esprit qualité de service
- Gérer les situations délicates et les personnalités difficile avec sérénité
- Renforcer des qualités d'organisation
- Développer des compétences relationnelles

DUREE DE LA FORMATION

Elle est de 3 journées, soit 18 heures.

CALENDRIER

- 17 + 19 + 21 mars 2025

INTERVENANTS

Nos intervenants sont des professionnels du domaine sur lequel ils interviennent : travailleurs sociaux, dirigeants de structures sanitaires et sociales, acteurs de l'ESS, universitaires, avocats, etc.

TARIFS

Inter : 360€

Contactez-nous pour obtenir un devis intra.

CONTACTS

Service Orientation, Accompagnement professionnel et Développement

service.developpement@irtsnouvelleaquitaine.fr

Audrey DATCHARY

Chargée de développement

05 56 84 20 85

Sandrine DOAT

Chargée de développement

05 56 84 20 83

Sylvie MBANG-EKOMIE

Assistante pédagogique

05 56 84 20 54