

Formation sur la GESTION DE L'ACCUEIL ET D'UN RENSEIGNEMENT

V1.0 15.09.2025

Durée : 1 jour / 6 heures

Tarif : 500€ HT / la journée par club

OBJECTIFS

- Acquérir les compétences nécessaires pour s'organiser, structurer son travail et respecter les différents protocoles internes lors de ces temps d'accueil, particulièrement lors de l'accompagnement d'un prospect (en présentiel, par mail ou par téléphone).
- Connaissance des attentes de l'entreprise concernant le "savoir être" professionnel.

PUBLIC

Toutes personnes souhaitant développer des compétences en gestion d'accueil et d'un renseignement.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

OUTILS ET MÉTHODE MOBILISÉS

Point en amont de la formation avec restitution du besoin client. Point en fin de journée de formation, recueil des impressions.

Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés.

MOYENS D'ENCADREMENT DE LA FORMATION

AUGUSTINE SARL s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés qui permettent l'ancrage en temps réel. Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques. Vidéoprojection. Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques.

LIEU DE FORMATION

235 rue de la Grande Rayée - 57280 HAUCONCOURT, cette formation est obligatoirement en présentiel.

MODALITES ET DELAIS D'ACCÈS

Inscription via mail ou téléphone : au minimum 05 jours avant le démarrage de la session. Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO.

CONTACTS

Téléphone : 06.35.52.18.45 / Mail : maximeperrin57000@gmail.com

ACCESSIBILITÉ

AUGUSTINE SARL est totalement accessible aux personnes en situations d'handicap

Nos intervenants savent adapter leurs méthodologies pédagogiques en fonction des différentes situations

d'handicap. 

Référente handicap : Peggy TESSIER peggy.tessier@orange.fr

PROGRAMME

Jour 1 : le "savoir être" professionnel / analyse et restitution des procédures de base à l'accueil / les différentes étapes lors de la prise en charge d'un renseignement.

08h00 - 09h30 : Accueil, séance d'ouverture et présentation du programme

- **Objectif** : présenter les participants, présenter les objectifs de la formation, les règles de fonctionnement.

- **Description** : tour de table pour que chaque participant se présente et exprime ses attentes vis-à-vis de la formation / présenter les attentes de l'entreprise vis à vis des stagiaires (salariés de l'entreprise) sur leur "savoir être" professionnel / présentation d'une analyse chiffrée pour mieux comprendre POURQUOI il y a des étapes dans l'accompagnement d'un renseignement.

09h30 - 10h30 : Le "savoir être" professionnel

- **Objectif** : mieux comprendre les attentes de l'entreprise vis vis à des salariés
- **Description** : définition du "savoir-être professionnel" exposé directif grâce à un retour des Directeurs / Directeurs adjoints de chaque établissement (postures non professionnelles) / le règlement intérieur des salariés et un bref brainstorming sur la posture de professionnel.

10h30 - 10h45 : Pause

10h45 - 12h00 : Activité "Retour sur investissement" : Renforcer le travail d'équipe

- **Objectif** : encourager l'interaction et la création de liens entre les participants.
- **Description** : suivre les protocoles à l'accueil avec les outils à disposition PUIS restitution des différentes missions et procédures de base à l'accueil.

12h00 - 12h45 : Pause déjeuner

12h45 - 13h45 : Les étapes lors de la prise en charge d'un renseignement

- **Objectif** : connaître les procédures internes étape par étape
- **Description** : utilisation des supports internes et des connaissances des formateurs expérimentés. Clarifier et unifier les méthodologies de travail, outils de travail, suivre les étapes d'un renseignement.

13h45 - 14h45 : Cas concrets

- **Objectif** : évaluation des stagiaires par les formateurs / évaluateurs
- **Description** : tirage au sort d'un cas concret par candidat sur une situation rencontrée dans le milieu professionnelle / énoncée dans la journée. Restitution grâce à un feedback généralisé (pour concerner tout le monde sur un sujet encore non rencontré)

14h45 - 15h00 : FEEDBACK FIN DE FORMATION

- **Objectif** : évaluation de la formation et évolution du contenu et des outils
- **Description** : feedback en libre expression + questionnaire d'évaluation

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de formation individualisée.

DATES

19 septembre 2025

DISPOSITIONS PRATIQUES

Effectif maximum : 12 participants

Prévoir également du matériel pour la prise de note (papier, crayon)