

Formation sur les CAS CONCRETS GESTION DE L'ACCUEIL ET DU RENSEIGNEMENT

Durée : ½ journée / 3 heures
Tarif : 100€ HT / personne

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).
- Cas concrets pour apporter de l'expérience terrain.
- Apprendre à lever les objections.
- Développer un esprit d'équipe
- Encourager et développer le développement des compétences

PUBLIC

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

PRÉREQUIS

Aucun pré-requis.

OUTILS ET MÉTHODE MOBILISÉS

Cas concrets. Explication des attentes, une démonstration, travail de groupe avec évaluation formation et feedback à chaud, définir des axes d'amélioration, terminer avec des évaluations sommatives. Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, questionnaire fin de formation.

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 de pratique puis de feedback. Vidéoprojection. Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques.

LIEU DE FORMATION

12B rue des Gravières - 57685 AUGNY, 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 : 06.88.20.33.17

Mail : laurent.tessier22@orange.fr

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 : CAS CONCRETS

09h00 - 09h05 : Accueil et présentation du programme

- **Objectif** : présenter les objectifs de la formation, les règles de fonctionnement (téléphone non autorisé / vouvoiement uniquement / port du polo Toup'Ti Gym et d'une tenue adaptée à la pratique de l'accueil).
- **Description** : présentation rapide du programme pour optimiser le temps de pratique.

09h05 - 09h20 : Exemple

- **Objectif** : démonstration du formateur (avec l'aide d'un responsable de l'établissement) et matérialiser les attentes envers les stagiaires.
- **Description** : cas concret expliqué / travail effectué décortiqué / attentes claires avec reformulation pour valider la compréhension du travail demandé.

09h20 - 10h40 : TRAVAIL DE GROUPE

- **Objectif** : augmenter le niveau de compétences des stagiaires. Travail l'esprit d'équipe.
- **Description** : évaluation formative pour évaluer un niveau de connaissance , feedback à chaud pour augmenter les connaissances et compétences.

10h40 - 11h40 : MISES EN SITUATION

- **Objectif** : évaluer le niveau final de l'apprenant.
- **Description** : évaluation sommative. Obtention d'une validation ou non à l'issue et délivrance de préconisations.

11h40 - 11h50 : Synthèse

- **Objectif** : mise en commun
- **Description** : validation des différentes étapes de la formation

11h50 - 12h00 : FEEDBACK FIN DE FORMATION / RETOUR A FROID

- **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

18 novembre 2025

DISPOSITIONS PRATIQUES

Effectif maximum : 4 participants

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