



# PROGRAMME DE FORMATION

PARCOURS METIER/COMPETENCES METIERS  
Fonctions supports de l'entreprise



## ACCUEILLIR UN NOUVEAU COLLABORATEUR

**Contexte** : Faciliter l'accueil et répondre de façon optimale prévient le visiteur aux situations de conflit et soigne l'image de l'entreprise.



### PUBLIC CONCERNÉ

Professionnels de l'accueil, secrétaires, ou personnels administratifs en présence direct ou indirect.



### PRÉ-REQUIS

Aucune connaissance particulière.



### MODALITES D'ACCES A LA

**FORMATION** : Possibilité de s'inscrire jusqu'à 48 heures avant le début de la formation via le site web, par mail et par contact téléphonique.

Un entretien préalable par téléphone permettra de vérifier les prérequis et d'échanger avec le commanditaire et/ou le participant sur son projet.



### DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

**Durée globale estimée : 2 jours (14 heures)**

Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.



### Dates prévisionnelles de la formation :

### Objectifs de Formation

Cette formation a été conçue pour appréhender avec calme et sérénité la fonction de manager de proximité à travers une communication de qualité et créer les conditions favorables à une bonne dynamique de groupe. Une combinaison « Formation – Atelier » pour expérimenter les techniques et bonnes pratiques du management d'équipe.

### Objectifs pédagogiques

Être capable :

- D'améliorer la qualité du service aux visiteurs et accompagnants
- D'optimiser les techniques d'accueil pour garantir une bonne image de l'établissement
- D'apprendre à décoder les besoins et la demande du visiteur

### Validation de la Formation

Attestation de fin de formation + Certificat de réalisation

### Méthode Mobilisées

EN PRESENTIEL ou EN DISTANCIEL

Apports andragogiques,

Visioconférence ou en classe virtuelle, via Zoom.

Exposés théoriques en synchrone par partage d'écran

Supports de formation en multimédia (Powerpoint)

### Intervenant :

ONESTAS Brice – Expert en management d'équipe de 21 ans au sein de la holding GBH ; Formateur Professionnel d'Adultes. Coach de vie.

### Moyens Techniques

➤ EN FOAD :

Plateforme en ligne avec accès aux supports pédagogiques, à la suite de la formation.

Assistance technique assurée par téléphone et par mail en synchrone.

➤ EN PRÉSENTIEL :

Les moyens pédagogiques et les méthodes andragogiques utilisées sont principalement : documentation et support de formation.

Salle équipée : paperboard, vidéoprojecteur, accès internet

Ordinateur avec connexion Wi-Fi, appartenant au participant.

**Lieu de Formation :**

16 Boulevard Point Jarry  
Jarry, 97122 Baie-Mahault  
Où  
Sur site



**Modalités :** Présentiel ou  
Distanciel



**Effectif défini :**  
Groupe de



**Coût de la formation :** 550  
Euros HT/ participant

**Points forts de la formation**

- Des actions en **Développement**

**Personnel** pour mieux  
accompagner chaque participant

- Une formation adaptée aux évolutions en cours dans le monde du travail (digitalisation...) et à l'arrivée des nouvelles générations
- **CACF co-construit votre parcours de formation en fonction de vos besoins précis.**

**Accessibilité aux personnes en situation d'handicap**

Personne en situation de handicap  
Merci de nous consulter.  
Nous adapterons nos moyens en fonction de vos besoins.

## Programme de la formation

### Contenus

- **Les phases clé de l'accueil du visiteur**
- **Identifier les besoins et les attentes, repérer ce qu'exprime le visiteur ou l'utilisateur dans son attitude**
- **L'accueil en face à face :**
  - ✓ Avoir une attitude adaptée à son interlocuteur, respecter une distance de communication appropriée, détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
  - ✓ Traiter la demande : informer, expliquer, reformuler, rassurer et s'assurer de la compréhension de l'interlocuteur, conclure l'entretien
  - ✓ Gérer des situations difficiles

### Modalités d'évaluation

- Feuilles de présence signée à distance ou par demi-journée
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Quizz, mises en situation, partage d'expérience.
- Formulaire d'évaluation de la formation par le stagiaire.
- Entretien oral de bilan de fin de formation avec le formateur.

Un temps d'accompagnement personnel et des savoirs de base est consacré à votre parcours de formation pour vous permettre de performer dans votre projet.

Signature demandeur

Signature & visa Centre