

# Formations **Aktéap** 2021

RÉVÉLATEUR DE COMPÉTENCES

**Les centres de formation continue de l'enseignement privé  
associent leurs compétences pour former vos salariés  
au plus près de votre établissement.**



## A1 Personnel d'accueil : un professionnel au service de la relation

### Objectifs

- Appréhender toutes les missions de l'accueil.
- Prendre conscience de son impact par une professionnalité affirmée pour dynamiser l'image de l'établissement.
- Savoir accueillir une personne valide ou en situation de handicap, en présentiel ou au téléphone, en adoptant les gestes, postures et le vocabulaire adaptés et en mobilisant des compétences techniques de communication et d'orientation.
- Poser son cadre relationnel en situation complexe ou délicate, de conflit ou d'urgence, s'affirmer en respectant son interlocuteur.

### Contenu de formation

#### Se questionner sur ses différentes tâches et missions de l'accueil

- Inventaire et analyse des tâches dans l'exercice de l'accueil.
- Travail sur une procédure d'accueil avec engagements.

#### Comprendre les différents facteurs pour un accueil de qualité

- Ce que disent les Conventions Collectives et le projet éducatif.
- Communication verbale et non verbale.
- Types de posture qui engagent une attitude participative ou non.
- Expression du visage.
- Voix : intonation, modulation, intensité, articulation.
- Gestuelle qui utilise l'espace et est l'animation de la pensée.
- Allure générale : tenue vestimentaire, coiffure.
- Façon de s'adresser à autrui (signes valorisant la personne).

#### Prendre conscience de son impact par une professionnalité affirmée pour dynamiser l'image de l'établissement

- Réfléchir sur sa posture professionnelle : augmenter son impact professionnel.
- Développer sa confiance intérieure depuis son apparence extérieure.
- Assumer avec sérénité ses fonctions : surmonter son trac et sa timidité.
- Éviter les pièges de la non-crédibilité : accepter ses limites.
- Oser évoluer : initiative, autonomie et responsabilité.

#### Savoir accueillir une personne en situation de handicap, en présentiel ou au téléphone, en adoptant les bons gestes et postures

- Définition du handicap.
- Différenciation des types de handicap.
- Recherche des « bons réflexes » pour accueillir des personnes selon leur handicap.

#### Savoir poser son cadre relationnel en situation complexe ou délicate, de conflit ou d'urgence, s'affirmer en respectant son interlocuteur

- Gérer les pressions, conflits et tensions de manière assertive.
- Améliorer l'attitude du professionnel et une relation « gagnant/gagnant » : écoute active, techniques du DESC, de résolution de problème, du disque rayé, du silence radio, de l'édredon, des 4C.
- Cas particulier des alertes et situations d'urgence : enjeu du PPMS et rôle du personnel d'accueil en situations d'évacuation ou de confinement.
- Finalisation du travail sur une procédure d'accueil avec engagements précis.

### Public

- **Public concerné** : Personnels en charge de l'accueil du public dans les établissements.
- **Conditions d'accès** : Inscription validée par l'employeur sur le site Espace formation, au plus tard 10 jours avant le 1<sup>er</sup> jour de formation. Adaptations pédagogiques possibles aux situations de handicap (nous contacter avant inscription).

**Durée** : 2 jours, soit 14 heures de formation.

**Horaires** : 9h-12h30 / 13h30-17h.

### Modalités pédagogiques et d'évaluation

- Supports de formation remis aux stagiaires.
- Les apports théoriques seront ponctués de jeux de mise en situation, visionnage de vidéos.
- Alternance de temps individuels, collectifs et en sous-groupes.
- Utilisation des techniques des jeux de rôles et étude de cas pratiques.
- Évaluation : Quizz/QCM, auto-évaluation.

### Références

Effectif formé Formations continues courtes : 334 en 2019 / 283 en 2018 / 179 en 2017.

### Coût

- **Tarif** : 300 €/stagiaire pour la session de 2 jours.
- **Prise en charge** à 100% par AKTO Réseau OPCALIA (plafond selon effectif salariés) pour les Ets Enseignement Privé / Autres situations : nous consulter.