Public cible :
Agents CAF

Pré-requis :
Exercer des missions d'accueil

Modalités pratiques
Durée : 2 jours - soit 14 heures

Calendrier - Lieux - Modalités d'accès :
Planification sur le site EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Programmation :
Chantiers locaux

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
235 €

Modalités animation :
Présentiel

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
1 groupe de 12 agents Caf maximum

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
NOUVEAU PROGRAMME 2024

Tarification :
Coût session INTRA caf adhérente : 1 880 € (940 € /j)

Savoir accueillir-2024-[BC]

MAJ : Mercredi 17 janvier 2024

Objectifs professionnels :

Adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Identifier et maîtriser les fondamentaux à l'accueil
- Maîtriser le déroulement d'un entretien
- Comprendre et anticiper les comportements et les réactions des usagers et prendre du recul
- Faire face à l'agressivité des interlocuteurs
- Gagner en confiance face aux situations déstabilisantes

Contenu :

Compétences visées :

- Maîtriser les méthodes et process au profit d'une relation client-usager de qualité
- Adopter les principes de communication relationnelle
- Maîtriser des outils de communication afin d'apaiser une situation

Contenu :

Séquence	Contenu
Accueil groupe	Emargement Présentation météo du jour programme
Etat des lieux	Les difficultés rencontrées au quotidien L'arbre des attentes Levée des craintes
Les bases de l'accueil	Les fondamentaux de l'accueil usager Les savoir-être et savoir-faire requis en accueil Les consignes entreprise à disposition
Accueillir la demande d'un Usager	Les attentes et besoins de l'Usager Les profils types des Usagers Réaliser un tableau récapitulatif des demandes types des Usagers
Pause méridienne	
Réactivation	Emargement – Questions-réponses Energizer

L'impact émotionnel en accueil	Identifier les situations difficiles à vivre en accueil Nommer le ressenti associé Comprendre le mécanisme émotionnel
Déroulement d'un entretien	Les étapes clé d'un entretien en face à face Les erreurs à éviter Les bonnes pratiques
Les cas particuliers	Lister les situations délicates en accueil, décrire les difficultés rencontrées
Debrief journée1	Echanges, questions-réponses
J2	
Réactivation	Emargement Reprise des éléments de la veille ; Questions-réponses
Gérer les situations délicates	Repérer les signes avant-coureurs pour anticiper les réactions des allocataires Gérer des situations d'accueil dans les situations difficiles récurrentes Faire face à l'agressivité des interlocuteurs
Pause méridienne	
Réactivation	Emargement - Questions-réponses - Energizer
Sortir d'un état de stress	Retrouver son calme après une situation d'incivilité grâce à la respiration Prendre du recul Créer un rituel exutoire partagé pour gagner en confiance
Mise en pratique	Accueillir avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles : Débriefs Déterminer les axes d'amélioration
Débrief de la journée	Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud Remise du support de formation

Méthodes mobilisées :

Alternance d'apports théoriques et de pratique.

La pédagogie active est privilégiée : partages d'expériences, ateliers et jeux de rôles

Un support de formation téléchargeable est remis à chaque participant à l'issue de la formation

Modalités d'évaluation et de validation :

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite

permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité :
Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation :

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes
ou d'une adaptation de la formation sur mesure,
vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43