Intra CL

Savoir accueillir (2025)

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

Objectif professionnel

Adapter sa posture professionnelle à l'accueil physique

Contenu

Accueil groupe

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

Matinée:

Les profils types des Usagers

Déroulement d'un entretien

Les étapes clé d'un entretien en face à face

Les erreurs à éviter

Les bonnes pratiques

L'impact émotionnel en accueil

Identifier les situations difficiles à vivre en accueil

Nommer le ressenti associé

Comprendre le mécanisme émotionnel

Après-midi :

Gérer les situations délicates

Public

Un groupe de CSU

Pré-requis

Exercer des missions d'accueil allocataires

Modalités pratiques

Durée : 1 journée de formation
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

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

KEY FORM - LAGATHU Louis

Effectif

Taux de satisfaction

Tarification

Coût jour Key Form : 1275 €

Tarif / Coût stagiaire

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

Retrouver son calme après une situation d'incivilité grâce à la respiration

Mise en pratique

Accueillir avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles :

Débriefs

Déterminer les axes d'amélioration

Débrief de la journée

Méthodes mobilisées

Exposé théorique et mise en situation professionnelle

Besoins matériels : Besoins matériels :

- Salle de réunion, si possible permettant le déplacement des tables en mode atelier
- Rétro projecteur
- Tableau blanc – Paper board
- Si possible, une 2è salle équipée pour mises en situation téléphoniques (pc équipés de softphone)

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
