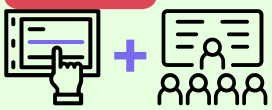
Intra CL



Posture accueil CDD - AL

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

Objectif professionnel

Maîtriser les bases d'un accueil de qualité professionnelle

Contenu

Accueil groupe : Emargement - Présentation - météo du jour - programme - l'arbre des attentes

Les bases de l'accueil : Les fondamentaux de l'accueil usager - Les savoir-être et savoir-faire requis en accueil - Les 3 niveaux de communication

Accueillir la demande d'un Usager : Les attentes et besoins spécifiques de l'usager étudiant - Les profils types des Usagers

Déroulement d'un entretien : Les étapes clé d'un entretien en face à face - S'adapter à son interlocuteur - Les erreurs à éviter - Les bonnes pratiques

Gérer les situations délicates : Comprendre et anticiper les comportements et les réactions des usagers - Faire face à l'agressivité des interlocuteurs - Prendre du recul et gérer ses émotions pour retrouver son calme après une situation d'incivilité

Mise en pratique : Accueillir avec professionnalisme - 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

Exposé théorique et mise en situation professionnelle

Besoins matériels : équipement pour mises en situation téléphoniques (pc équipés de softphone -

2è salle si possible l'après-midi)

Besoins matériels : équipement pour mises en situation téléphoniques (pc équipés de softphone - 2è salle si possible l'après-midi)

Public

Un groupe d'agents Caf 35

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 1 jour soit 7 heures 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 ou classe virtuelle sous Teams

Formateur

Formateur expert

Effectif

Un groupe d'agents CAF

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

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