coorace Formation

organisme de formation de l'ESS,
vous propose

La fonction d'accueil en SIAE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître l'IAE et son environnement
- Maîtriser le secteur et le système dans lesquels le chargé d'accueil travaille : avoir une vision globale de son champ d'action.
- Comprendre ce qu'est l'accueil et le rôle d'un chargé d'accueil en SIAE ?
- Mieux appréhender son poste, sa fonction, ses tâches pour une meilleure expertise et posture professionnelle
- Accueillir un public en difficulté et accueillir une clientèle
- Acquérir des techniques et des outils pour gérer la fonction accueil, les différents publics et les situations difficiles ou complexes

DESCRIPTION / CONTENU

Jour 1 : L'IAE et son environnement

- Bref historique et paysage actuel de l'IAE
- Sa mission
- Son public
- Les différents types de SIAE
- Les parties prenantes ou intéressées

Jour 2 : Qu'est-ce que l'accueil et qu'est-ce qu'un chargé d'accueil en SIAE ?

- Rôles, missions et importance du chargé d'accueil
- Réactiver et formuler les objectifs de cet accueil
- Les difficultés rencontrées et les questions qui se posent
- Différence entre accueil et recrutement
- Identifier la nature des sollicitations et les relations avec les différents interlocuteurs
- Connaissance, savoir être et à savoir faire quand on est chargé de l'accueil dans une SIAE et quand on est chargé de l'accueil dans sa structure
- Posture, déontologie
- Organisation et communication interne et externe
- L'offre de service
- Lien avec les autres fonctions, les autres services
- Les outils…

coorace Formation

organisme de formation de l'ESS,
vous propose

Jour 3 : Accueillir un public en difficulté et accueillir une clientèle

- L'accueil téléphonique et l'accueil physique
- Accueillir et adapter l'accueil à chaque public
- La relation au public dit en difficultés sociales et professionnelles
- La relation clientèle
- Traitement de la demande et repérage du ou des besoins
- Traiter et transmettre l'information
- Structurer sa conduite d'entretien d'accueil et sa communication d'offre de service
- Les difficultés du traitement de l'accueil
- Gérer les situations délicates
- Désamorcer l'agressivité et savoir se protéger
- Les attitudes préventives et la gestion du stress
- Plan d'action et plan de progrès personnalisé

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apport des connaissances fondamentales à jour des modifications législatives, règlementaires et jurisprudentielles
- Proposition d'une méthode de travail, aide à l'utilisation des outils juridiques
- Animation sous une forme interactive et pragmatique en fonction des besoins des apprenant(e)s

MOYENS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

PTT
Outils collaboratifs
Cas pratiques en lien avec l'environnement professionnel des stagiaires

MODALITES D'EVALUATION

Durant la formation, l'acquisition des compétences est évaluée sur la base d'activités pédagogiques actives et faisant appel à des méthodes interactives.

A la fin de la formation, un bilan réflexif est proposé oralement sur l'application des acquis dans le quotidien professionnel des participants.

Ce bilan est accompagné d'un questionnaire de satisfaction.

DUREE

organisme de formation de l'ESS,
vous propose

21 heures

PUBLIC

Chargée d'accueil, CIP, ou salarié(e)s intervenant(e)s à l'accueil du public IAE.

PRE-REQUIS

Etre en charge de l'accueil physique et téléphonique en structure de l'IAE.

MODALITES D'ORGANISATION

Les dates et le format (en présentiel à distance via l'outil Zoom) sont à votre disposition sur notre catalogue en ligne.

EQUIPE PEDAGOGIQUE

Les formateurs intervenant pour Coorace sont des spécialistes de leurs domaines et des spécificités de l'insertion par l'activité économique, afin de répondre le mieux possible aux problématiques que vous rencontrez.

MODALITES D'INSCRIPTION

L'inscription à la formation se fait par bulletin d'inscription pour les formations en INTER. Vous pouvez adresser toute question à ce sujet à Anna Benavente (07 49 73 83 25 - anna.benavente@coorace.org)

Pour les formations en INTRA, merci de contacter Geneviève Gourdel (07 49 56 19 94 – genevieve.gourdel@coorace.org)

ACCES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour les autres situations de handicap, n'hésitez pas à contacter Geneviève Gourdel (07 49 56 19 94 – genevieve.gourdel@coorace.org)