



## MAITRISER LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL EN MILIEU SCOLAIRE

« *Professionnaliser sa posture, optimiser sa communication et gérer efficacement les priorités* »

### **PUBLIC VISE :**

Hôte, hôtesse, standardiste

### **PRE REQUIS :**

Aucun, hormis une connaissance des processus internes (règlement intérieur...)

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

- Comprendre les attentes des visiteurs et les enjeux pour les établissements
- Situer le rôle du secrétaire d'accueil dans un environnement scolaire
- Réussir la première impression avec les visiteurs
- Adopter une posture et un discours adapté
- Accueillir les personnes en situation de handicap
- Maîtriser les techniques d'accueil téléphoniques
- Savoir gérer les temps d'attente et les transferts d'appel
- Savoir organiser et prioriser les tâches entre l'accueil physique, téléphonique et administratif
- Gérer les comportements difficiles avec calme et professionnalisme
- S'affirmer face à des situations tendues
- Identifier les forces et axes d'amélioration après les mises en situation
- Partager les meilleures pratiques référencées
- Elaborer un plan d'amélioration professionnelle pour appliquer les compétences acquises

### **Les points forts de la formation :**

- Une formation spécialement adaptée aux particularités du contexte scolaire
- Une formation orientée sur l'opérationnalité avec une alternance entre apports théoriques et mises en situation avec outils concrets
- Prise en compte des enjeux institutionnels (image de l'établissement, satisfaction des usagers)
- Analyse des performances individuelles et collectives à travers des retours constructifs et des débriefings en groupe
- Élaboration d'un plan d'action individuel pour permettre aux participants de prolonger leur progression au-delà de la formation
- Accent mis sur la gestion des situations délicates et l'affirmation de soi, indispensables dans des environnements régulièrement anxiogènes

**DUREE ET MODALITES D'ORGANISATION :**

Dates : à définir

Durée : 14h

Horaires : de 9h à 12h et de 13h à 17h

Organisation : Présentiel

Inter/Intra : à définir

Nombre de stagiaires prévus : à définir

**LIEU :**

A préciser

**ACCESSIBILITE :**

Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter pour envisager la faisabilité

**DELAI D'ACCES :**

Jusqu'à 14 jours avant le début du module et/ou en fonction des places restantes

**TARIF :**

Devis sur demande

**MOYENS D'ENCADREMENT :**

CV du formateur pressenti à disposition

**METHODES MOBILISEES (Moyens pédagogiques et techniques) :**

- Pédagogie active et participative
- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Ateliers

**MODALITES DE SUIVI :**

- Evaluation diagnostique : test de positionnement
- Evaluation formative : exercices pratiques, études de cas, questionnements oraux, auto-évaluations, feedback du formateur, QCM, mises en situation tout au long de la formation
- Evaluation sommative : questionnaires, QCM, études de cas, mises en situation en fin de formation