

ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DE QUALITE AU SEIN D'UNE COLLECTIVITE TERRITORIALE

Mise à jour 06/2024

Réf DPEO08A



La loi ESSOC pose un nouveau paradigme et « fait le pari d'une relation de confiance entre les usagers et leurs administrations ». L'accueil est d'autant plus la première image et la première prise en charge des usagers car il est le premier temps de la relation. Il est donc indispensable de former les agents d'accueil aux enjeux et aux techniques de l'accueil pour faire de ce moment une véritable mise en confiance dans l'objectif de respect des critères du référentiel Marianne.

Compétence(s) visée(s)

- ❖ Savoir assurer un accueil physique et téléphonique de qualité au sein d'une collectivité territoriale dans le respect du référentiel Marianne.

Objectifs de la formation

- ☞ Connaître la loi ESSOC et ses fondements.
- ☞ Connaître le référentiel Marianne et ses enjeux.
- ☞ Comprendre les enjeux de l'accueil des usagers.
- ☞ Identifier les caractéristiques d'un accueil de qualité.
- ☞ S'approprier les étapes de l'accueil.
- ☞ Traiter les demandes avec efficacité.
- ☞ Gérer le droit à l'erreur de l'utilisateur.
- ☞ Adopter les bons comportements en fonction de la situation.
- ☞ Gérer les priorités selon les demandes et l'origine de l'accueil (physique ou téléphonique).

Contenu

4. Le contexte et les enjeux actuels de l'accueil

- La loi ESSOC : principes et fondements (un changement de logique).
- Le référentiel Marianne pour une qualité de l'accueil.
- Le Baromètre DELOUVRIER 2019.
- Les rôles et missions du chargé d'accueil.

5. Les fondements d'un accueil de qualité

- Qu'est-ce qu'accueillir ?
- Les enjeux et objectifs de l'accueil physique et téléphonique.
- Les caractéristiques d'un accueil de qualité.
- Les attentes des usagers.
- Les principes de la relation de confiance.
- Le développement d'une posture bienveillante.
- Le droit à l'erreur : un nouveau droit des usagers.

6. Les techniques de communication pour un accueil de qualité

- La première impression : L'image donnée et l'image perçue du personnel par la personne accueillie.
- La bienveillance et l'empathie lors de l'accueil.
- Les éléments de communication verbale et non verbale.
- La mise en œuvre d'un comportement assertif.

1. Les étapes et techniques de l'accueil

- Le recueil de données et d'informations.
- Le questionnement et la reformulation.
- La gestion des priorités.
- Le transfert d'appel.

2. La gestion de l'erreur d'un usager

- Les types d'erreurs.
- L'annonce de l'erreur.
- La gestion de l'erreur.

3. La gestion des situations particulières

- Les spécificités culturelles lors de l'accueil (les bases).
- Les comportements à adopter face aux difficultés (incivilités, agressivité, inquiétude, insistance, bavardages, confusion...)



Public

Tout agent chargé de l'accueil au sein d'une collectivité



Pré-requis

Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.



Durée

2 jours, soit 14h (en présentiel)



Formateur(trice) pressenti(e)

Formateur(trice) spécialisé(e) en techniques de communication interpersonnelle et techniques d'accueil au sein des collectivités territoriales



Nombre de participants (intra)

De 2 à 10 personnes



Matériel nécessaire

Vidéoprojecteur et ordinateur

Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques en pédagogie active
- Jeux de rôle.
- Diaporama (transmis aux participants)
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

Modalités et délai d'accès

De 2 à 6 mois en moyenne (nous contacter)

TARIF

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ? d'un devis ?

Vous êtes en situation de handicap ? Contactez-nous



06.09.08.02.20



contact@cjformation.com



www.cjformation.com

Carine ANCIAUX

Présidente, Référente handicap
Référente pédagogique et numérique
Aurélie Fauchet et Claire Royer
Assistantes administratives

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

