

Accueillir et présenter la Ressourcerie

Cette formation permet aux salarié.es (y compris en début de parcours) de gagner en confiance dans leurs échanges avec le public sur différentes situations.

Durée: 7.00 heures (1.00 jour(s))

Profils des stagiaires

- Technicien.nes de Ressourceries / structures de réemploi

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les termes et les fonctions propres aux Ressourceries
- Savoir présenter la Ressourcerie
- Identifier les techniques et étapes de l'accueil

Contenu de la formation

- Comprendre le contexte et le fonctionnement global de la Ressourcerie
 - La prévention et gestion des déchets
 - Les mots clés pour présenter la Ressourcerie avec langage simple et maîtrisé
- Connaître les principes de l'accueil et mettre en oeuvre les 4 étapes de l'approche procédurale
 - Construire la confiance
 - Ecouter les besoins
 - Présenter les services
 - Prendre congé

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Formation assurée par un.e coordinateur.rice expérimenté.e de Ressourcerie.

Moyens pédagogiques et techniques

- Méthodes et techniques pédagogiques : alternance de théorie et de pratique (exposés, mises en situation, plans d'actions, échanges entre participants...), partage d'expériences et préconisations
- Les exercices sont réalisés individuellement ou par groupe.

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

- Préparation : Afin d'adapter la formation aux problématiques rencontrées, le client sera invité à répondre à un questionnaire afin d'évaluer ses attentes et celles de ses stagiaires. Un échange avec le.la formateur.rice est également possible.
- Tronc commun : Les stagiaires suivent le même programme
- Évaluation : à l'issue de la formation, les stagiaires seront évalué.es sur leurs savoirs, à l'écrit, sous forme d'un test théorique comprenant des questions à choix multiples (QCM) et des questions ouvertes. Au-delà de 60% de bonnes réponses, la formation est validée pour le stagiaire.
- Satisfaction de la formation : en fin de formation, chaque stagiaire reçoit un questionnaire de satisfaction à chaud qu'il.elle complète
- Une fois la formation terminée, chaque stagiaire recevra un certificat de réalisation.

Accessibilité de la formation

La formation peut être accessible aux personnes en situation de handicap. Dans ce cas, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons les adaptations à prévoir et comment vous accompagner.

Effectif minimum permettant le démarrage de la formation : 8