

## 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 Ressources / structures de réemploi

### Prérequis

- Aucun

### Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les termes et les fonctions propres aux Ressources
- 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 Ressources.

#### 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**