

## ACCUEIL ET COMMUNICATION DANS L'ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE DE MARTINIQUE

<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquérir des techniques d'accueil et de communication</li> <li>- Développer des techniques de communicant</li> <li>- Être capable de répondre aux prérogatives et attendus d'un établissement catholique</li> <li>- Identifier et gérer les situations délicates</li> </ul>
<b>Public</b>	Acteurs de l'enseignement Catholique
<b>Dates</b>	NC
<b>Durée</b>	20h
<b>Nombre de jours</b>	5 matinées de 4h
<b>Lieu</b>	IFSER Centre commercial ROND POINT Espace 92 – Local C7 - 97224 DUCOS
<b>Effectif minimum</b>	10
<b>Effectif maximum</b>	15
<b>Prérequis</b>	Aucun
<b>Prérequis techniques</b>	1 PC ou autre support pour prise de notes (feuilles ou cahier, stylo...)
<b>Collation /Déjeuner</b>	Non
<b>Tarif de la formation</b>	nc

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### Module 1 : ACCUEILLIR ET SE PRESENTER

##### Les principes fondamentaux :

##### *De l'accueil physique*

- La gestion de l'espace ou la proxémique
- La gestuelle et son décodage
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter

##### *Du langage verbal*

- Les règles de la communication avec l'autre
- Savoir se présenter
- Savoir présenter son établissement
- Les principes fondamentaux : débit, rythme, intonation, volume
- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique

**Jour 1 :**

<p><b>Jour 2 :</b></p>	<p><b>Module 2 : TRAITER UNE DEMANDE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'accueil et identification de son interlocuteur : un pas vers la personnalisation du contact</li> <li>○ Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode</li> <li>○ Les techniques de questionnement</li> <li>○ Les techniques d'écoute pour mieux comprendre les attentes ou la demande (développer l'attitude d'écoute)</li> <li>○ Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation</li> <li>○ Énoncer un plan d'actions</li> <li>○ Savoir prendre congé et s'assurer que son interlocuteur est satisfait</li> </ul>
<p><b>Jour 3</b></p>	<p><b>Module 3 (1) : GERER UNE SITUATION FRAGILE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Retour sur la sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)</li> <li>○ Identifier la typologie des interlocuteurs et leur mode de fonctionnement</li> <li>○ Appréhender le principe de l'assertivité et de la conduite d'entretien</li> </ul>
<p><b>Jour 4</b></p>	<p><b>Module 3 (2) : GERER UNE SITUATION FRAGILE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul face aux interlocuteurs agressifs</li> <li>○ Savoir travailler son empathie et développer un climat de confiance</li> <li>○ Identifier les techniques fondamentales de la gestion des tensions à l'accueil</li> </ul>
<p><b>Jour 5</b></p>	<p><b>MODULE 4 : PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE ET BIENVEILLANTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ S'approprier l'outil de communication selon l'approche de Carl ROGERS</li> <li>○ Apprendre à communiquer de manière bienveillante</li> <li>○ Développer l'empathie dans l'écoute de soi et de l'autre</li> <li>○ Assainir les relations professionnelles</li> <li>○ Créer un climat plus serein et de confiance dans la communication interpersonnelle en interne et avec l'extérieur</li> </ul>
<p><b>Intervenant et spécialité</b></p>	<p><b>Mr Tony ALLAGUY-SALACHY, Psychologue clinicien</b> <b>Mme Marion BAKER</b></p>
<p><b>Modalités Pédagogiques</b></p>	<p>Moyens pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Apports théoriques</li> <li>● Exercices pratiques</li> <li>● Etude de cas</li> </ul>
<p><b>Supports fournis</b></p>	<p>Supports pédagogiques envoyé sur l'extranet des participants</p>
<p><b>Livrable par l'IFSER</b></p>	<p>Attestation de réalisation de formation</p>

<b>Démarche ou méthode pédagogique</b>	<b>Méthodes :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Active et interrogative</li> <li>• De l'apport théorique et des mises en situation</li> </ul>
<b>Compétences / Capacités professionnelles visées</b>	Mobiliser des techniques de communication pour bien communiquer et gérer des situations problèmes avec une grande efficacité
<b>Modalités de suivi</b>	<p>Une évaluation de pré-formation est rendue accessible aux participants via leur extranet</p> <p>Dossier d'accueil numérique accessible via l'extranet de l'apprenant (attestation d'entrée en formation, planning, fiche technique de la formation, règlement intérieur)</p> <p>Feuille d'émargement ( en ligne ou en présentiel)</p> <p>Un certificat d'assiduité et un certificat de réalisation de la formation est remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation</p>
<b>Modalités pédagogiques</b>	Présentiel –
<b>Evaluation de la formation</b>	<p>QCM d'évaluation des acquis</p> <p>A l'issue de la formation : la satisfaction des stagiaires sera évaluée lors d'un tour de table et à l'aide d'un questionnaire individuel accessible en ligne sur leur extranet ou en présentiel ( version papier).</p>
<b>Modalités d'adaptation de la formation</b>	<p>Sur mesure (adaptable)</p> <p>En intra</p> <p>En distanciel</p>
<b>Evaluation des acquis</b>	Les acquis du stagiaire à l'issue de la formation seront contrôlés soit par un QCM, QUIZZ ou une MISE en SITUATION