

La fonction accueil en ESAT : optimisation des échanges téléphoniques et présentsiels

OBJECTIFS

- ▶ Permettre aux ouvriers(ères) d'ESAT/EA de développer leurs compétences dans l'accueil téléphonique et physique (plus grande aisance et efficacité dans les échanges).
- ▶ Les aider à mieux comprendre ce qu'implique ce poste, véritable rôle de représentation de l'entreprise.

Méthodes pédagogiques :

Autoévaluation en amont de la formation

Recueil des attentes

Recueil des attentes. Études de cas, apports théoriques, méthodologiques, mises en situation, jeux de rôles

Remise d'un support écrit. Fin de stage : évaluation des acquis

Personnes concernées / Prérequis :

Ouvriers(ières) d'ESAT/EA

Animation : Intervenant éducatif

Nombre de participants : 6 personnes maxi

Durée : 4 jours, soit 28 heures

INTRA

Cette formation peut être organisée
dans votre établissement
avec un tarif groupe.



PROGRAMME *Catalogue 2024*

- ▶ Connaître son établissement
 - l'organigramme, les différents services, postes, sites
 - les différents métiers, lieux d'affectation
 - l'environnement (localisation, adresse des sites)

- ▶ La fonction de standardiste et ses différents rôles
 - savoir identifier les bons interlocuteurs
 - rôles d'accueil, d'écoute, de transmission
 - rôles d'information, d'orientation, de représentation

- ▶ Les qualités essentielles à l'exercice de cette fonction
 - être très attentif, à l'écoute
 - être poli, respectueux
 - être précis, concis
 - savoir renseigner, orienter...

- ▶ La communication
 - le langage oral : utiliser le mot juste pour être bien compris
 - savoir retransmettre l'information par écrit : formulation du message
 - accueillir le public extérieur
 - . vocabulaire, posture physique, la tenue vestimentaire
 - savoir passer le relais lorsque c'est nécessaire
 - les outils à disposition : organiser son poste de travail

- ▶ Qu'est-ce qu'un client ?
 - ses exigences
 - ses appréciations sur le service ou le produit fourni
 - ce que nous percevons... ce que le client nous dit
 - posture face au client mécontent
 - self contrôle en cas de situation stressante

