

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

OBJECTIFS

- ▶ Permettre aux travailleurs 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

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 :

Travailleurs 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 2025*

- ▶ **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

