

## AGENT CHARGÉ D'ACCUEIL

CONSEILLER FORMATION : ANNIE LE PENN - 02 97 47 71 11 - ANNIE.LEPENN@CNFPT.FR

### PUBLIC

Agent assurant l'accueil.

### OBJECTIFS

Réalisé entièrement au niveau régional, ce dispositif métier est centré sur le cœur des activités de tous les agents d'accueil. Pour compléter ce parcours, vous pouvez trouver des sessions à contenu technique dans les secteurs par exemple de l'état-civil, du social, du sport, des cimetières. Vous pourrez enrichir ainsi au cas par cas le parcours individuel d'un agent assurant l'accueil dans des secteurs spécialisés.

### LA RELATION INTERPERSONNELLE EN SITUATION D'ACCUEIL

Accueil physique et téléphonique en collectivité territoriale 4 jours SX2A2 FONDAMENTAUX	La prise de parole en public 3 jours ZZA01 FONDAMENTAUX	L'accueil du public de culture différente 3 jours ZZA03 FONDAMENTAUX	L'accueil en situation difficile 3 jours ZZA04 FONDAMENTAUX
---	--	---	--

### INTERFACE FONCTIONNELLE ENTRE L'USAGER ET LE SERVICE À RENDRE (AU SENS DE "LA PRESTATION")

La relation avec l'utilisateur dans les services à prestations payantes 2 jours ZZA07
---

## ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE EN COLLECTIVITÉ TERRITORIALE

Durée **4 jours**Niveau **Fondamentaux****GOUESNOU**  
D003 - 24-25/03/14, 31/03,  
01/04/14Information et Inscription  
Bretagne  
Nicole Goulaouic  
02 98 02 52 11**PLÉRIN**  
D004 - les 31/03-1er/04  
+14-15/04/14Information et Inscription  
Bretagne  
Sylvie Grisard  
02 96 61 80 16**VANNES**  
D005 - 03-04/04 +  
24-25/04/14Information et Inscription  
Bretagne  
Paul Maisonneuve  
02 97 47 71 17**THORIGNÉ-FOUILLARD**  
D001 - 23-26/06/14Information et Inscription  
Bretagne  
Annie Glémot  
02 99 54 80 50**THORIGNÉ-FOUILLARD**  
D002 - 18-21/11/14Information et Inscription  
Bretagne  
Annie Glémot  
02 99 54 80 50**Code stage: SX2A2****PUBLIC**

Chargés d'accueil.

**OBJECTIFS**

Identifier les enjeux de l'accueil et utiliser des méthodes et outils pour un accueil physique et téléphonique efficace et de qualité au service de sa collectivité et des usagers.

**CONTENU**

- Rôles et missions d'un agent d'accueil :

- se positionner par rapport à la collectivité et à sa mission,
- les valeurs du service public,
- connaître les attentes des publics,
- qualité de l'accueil (gestion de l'information, organisation spatiale, perception par l'utilisateur).

- Quels outils de la communication :

- communication verbale et non verbale (écoute active, questionnement, reformulation, voix/ langage/ diction),

- La gestion de l'accueil téléphonique :

- préparer, recevoir et traiter l'information, orienter les appels, maîtriser le temps,
- prise de messages et rendez-vous.

- Identification et gestion des spécificités de l'accueil :

- s'adapter aux situations spécifiques (émotivité, affluence, s'affirmer dans le respect de l'autre...),
- accueillir sans discriminer.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

Réflexions sur les pratiques, apports théoriques, mises en situation et travaux en atelier.

Ce stage appartient aux itinéraires suivants :

- Itinéraire ZZAGA
- Itinéraire ZZACC
- Itinéraire ZZAAS

## LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

**Durée** 3 jours**Niveau** Fondamentaux**QUIMPER**  
D037 - 19-21/03/14Information et Inscription  
Bretagne  
Nicole Goulaouic  
02 98 02 52 11**PLÉRIN**  
D038 - 12-14/05/14Information et Inscription  
Bretagne  
Sylvie Grisard  
02 96 61 80 16**VANNES**  
D036 - 04-06/06/14Information et Inscription  
Bretagne  
Paul Maisonneuve  
02 97 47 71 17**THORIGNÉ-FOUILLARD**  
D035 - 15-17/09/14Information et Inscription  
Bretagne  
Annie Glémot  
02 99 54 80 50**Code stage: ZZA01****PUBLIC**

Agents amenés à s'exprimer en public.

**OBJECTIFS**

Acquérir les compétences nécessaires pour se sentir à l'aise dans une situation de prise de parole face à un auditoire, ou en situation d'accueil du public.

**CONTENU**

- Les bases des communications verbale et non verbale.
- Les facteurs favorisant la communication.
- La gestion du stress.
- Les différentes situations de communication en public et leurs spécificités.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

Analyse des pratiques, apports théoriques, exercices pratiques.

Ce stage appartient aux itinéraires suivants :

- Itinéraire ZACMO
- Itinéraire ZZAIS
- Itinéraire ZZACC
- Itinéraire ZZAAS

## L'ACCUEIL DU PUBLIC DE CULTURE DIFFÉRENTE

**Durée** 3 jours**Niveau** Fondamentaux**VANNES**  
R004 - 17-19/11/14Information et Inscription  
Bretagne  
Virginie BONNE  
02 97 47 71 11**Code stage: ZZA03**

### PUBLIC

Agents en charge de l'accueil physique de populations d'origines culturelles diverses.

### OBJECTIFS

- Appréhender les effets des différences sociales et culturelles sur la relation et la communication.
- Adapter sa communication aux valeurs et systèmes de représentation de chacun.
- S'approprier les clés pour faciliter et améliorer sa communication avec des personnes de culture différente dans l'exercice de la fonction accueil.

### CONTENU

- Les valeurs qui influencent notre relation au monde et notre communication.
- Les étapes qui structurent la vie de tout individu et construisent sa relation avec le groupe.
- Les différences culturelles et leur impact sur la relation interpersonnelle.
- La photographie des différents groupes culturels présents en Bretagne : régions, religions, langues, économie.
- La relation au temps, l'importance de la langue, le rapport au travail, le sens et le rôle de la famille, reconnaissance et pouvoir de la femme. Quel rapport à l'institution ?
- Des pistes pour faciliter et améliorer la communication avec les personnes de culture différente, dans l'exercice de la fonction accueil.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports de connaissances et forte interactivité : ateliers, échanges d'expériences, travail sur documents écrits et audiovisuels.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi une formation à l'accueil du public.

Ce stage appartient aux itinéraires suivants :

- Itinéraire ZZAIS
- Itinéraire ZZACC
- Itinéraire ZZAAS

## L'ACCUEIL EN SITUATION DIFFICILE

**Durée** 3 jours**Niveau** Fondamentaux**VANNES**  
R049 - 18-20/06/14Information et Inscription  
Bretagne  
Virginie BONNE  
02 97 47 71 11**VANNES**  
R050 - 08-10/10/14Information et Inscription  
Bretagne  
Virginie BONNE  
02 97 47 71 11**Code stage: ZZA04****PUBLIC**

Agents en charge de l'accueil physique du public.

**OBJECTIFS**

- Identifier les différentes situations conflictuelles.
- Expliquer les processus en jeu, savoir réagir et se protéger.
- Favoriser la prise de distance lors de relations difficiles.

**CONTENU**

- Rappel des fondamentaux de la relation interpersonnelle.
- Les processus qui mènent à l'agressivité.
- Les indicateurs de danger potentiel.
- Les techniques de communication en situation d'agressivité.
- Le droit du travail et les obligations de l'employeur en matière de sécurité des agents.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

Analyse des pratiques, échanges d'expériences, débats, apports théoriques et pratiques, mises en situation.

**PRÉ-REQUIS**

Avoir suivi le module "Accueillir le public" ou une formation équivalente.

Ce stage appartient à l'itinéraire suivant :

- Itinéraire ZZACC

## LA RELATION AVEC L'USAGER DANS LES SERVICES À PRESTATIONS PAYANTES

Durée **2 jours**

Code stage: ZZA07

### PUBLIC

Agents en charge de l'accueil physique du public, ou dont l'accueil représente une part importante de l'activité au sein d'un service dont les prestations sont essentiellement de nature payante.

### OBJECTIFS

Comprendre les différences de représentation induites par le rapport financier lié à la prestation, notamment en matière de qualité.

### CONTENU

- Les enjeux de la relation marchande.
- La valeur du contrat.
- La gestion des conflits liés au contrat et à la prestation.
- La démarche qualité, exemples.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques, mises en situation.

Ce stage appartient à l'itinéraire suivant :

- Itinéraire ZZACC