



# Professionaliser l'accueil

Accueillir et accompagner les publics

Fonction transversale à l'ensemble des métiers du social et du médico-social, l'accueil est aussi une valeur défendue par le législateur et reconnue par l'ensemble des structures du secteur. Au centre des projets d'établissements qui la déclinent dans toutes leurs actions, la démarche d'accueil s'inscrit désormais dans un processus d'évaluation globale qui demande une professionnalisation des pratiques adaptée à la spécificité des publics accueillis.

## Objectifs

- Identifier les enjeux de l'accueil pour l'image de l'établissement
- Identifier son périmètre d'action et les limites liées à sa fonction
- Savoir adapter sa communication à différents publics au téléphone et en face à face
- Savoir gérer certaines situations délicates et/ou difficiles

## Contenus

- Le cycle de l'accueil
- La notion d'accueil passif et actif
- Le périmètre de la fonction accueil et les outils de l'accueil
- Le rapport de force initial entre accueilli et accueillant
- Les 3 vecteurs de la communication en face-à-face et au téléphone : corps, voix et mots
- La gestion des différents profils de public compte tenu des contextes et de la demande
- Les attitudes de base liées à l'accueil : disponibilité, langage positif, empathie et assertivité
- Les techniques de l'écoute active : la reformulation et les questions
- La gestion des situations délicates : agressivité, fuite, manipulation

## Modalités et méthodes pédagogiques

- En présentiel
- Apports théoriques et méthodologiques à partir de méthodes actives
- Analyse et évaluation de ses pratiques d'accueil
- Jeux de communication ciblés
- Mises en situation et jeux de rôles

## Modalités d'évaluation

### Évaluation des acquis des stagiaires

Chaque participant réalisera une auto-évaluation afin de se représenter les acquis de la formation suivie.

### Évaluation de la formation

Au terme de la formation, chaque participant complètera un questionnaire de satisfaction afin d'évaluer la qualité de la formation suivie.



## Intra / Sur mesure

Durée préconisée

**14h00**

Soit 2 jours

### Public

Tout professionnel amené, dans sa pratique professionnelle, à accueillir et à accompagner les publics orientés vers les établissements sociaux et médicosociaux

### Pré-requis

Aucun

### Durée

14h (soit 2 jours)

### Profil de l'intervenant

Formatrice/consultante experte de la communication et du développement personnel

### Dates

25 et 26 septembre 2023

### Lieu

Hérouville Saint-Clair (14)

### Contact

Chloë BEAUMONT

Tél. 02 31 54 42 54

cbeaumont@irtsnormandiecaen.fr



[www.irtsnormandiecaen.fr](http://www.irtsnormandiecaen.fr)