



**Public cible :**

Agents Accueil Caf

**Pré-requis :**

Exercer des missions  
d'accueil sur rendez-vous

**Modalités pratiques**

Durée : 2 jours consécutifs -  
Soit 14 heures

**Calendrier - Lieux -**

**Modalités d'accès :**

Planification sur le site  
EGOC [Sessions à venir]  
Nous contacter pour suivi  
des programmations et des  
planning sur [www.egoc.org](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
235 €

**Modalités animation :**

Présentiel

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

1 groupe d'agents Caf

**Taux de satisfaction /  
appréciations stagiaires :**

En 2024 : 93% (7 stagiaires)

**Tarifification :**

Coût session INTRA caf  
adhérente : 1 880 € (940 €  
/j)

# Accueil sur rendez-vous-2024-[BC]

MAJ : Mercredi 17 janvier 2024

**Objectifs professionnels :**

**Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :**

- Développer les pratiques spécifiques en termes de techniques d'entretien
- Etre à l'aise et efficace dans la pratique de l'accueil sur rendez-vous
- Renforcer les attitudes "relation de service"

**Contenu :**

Compétences visées :

- Maîtriser les méthodes et process au profit d'une relation client-usager de qualité
- Traiter efficacement une demande lors d'un rendez-vous
- Perfectionner et positiver son comportement face à son interlocuteur

Séquence	Contenu
<b>Accueil groupe</b>	Emargement Présentation météo du jour programme L'arbre des attentes Levée des craintes
<b>Les fondamentaux de l'accueil sur rendez-vous</b>	Présentation des éléments clés de l'accueil sur rendez-vous : accueil physique, accueil téléphonique, accueil numérique Exemples d'accueil sur rendez-vous réussi et non réussi
<b>La préparation de l'accueil sur rendez-vous</b>	Préparation de l'espace de réception Préparation des documents et outils nécessaires Exercice pratique : préparation d'un espace de réception pour un rendez-vous
<b>La gestion des rendez-vous</b>	Présentation des techniques de prise de rendez-vous Présentation des outils de gestion de rendez-vous (calendrier, logiciel de gestion de rendez-vous, etc.) Exercice pratique : prise de rendez-vous téléphonique
Pause méridienne (60min)	
<b>Réactivation</b>	Emargement Questions-réponses Energizer
<b>L'accueil physique</b>	Présentation des techniques d'accueil physique Présentation des règles de politesse et de courtoisie Exercice pratique : accueil physique d'un usager pour un rendez-vous

<b>L'accueil téléphonique</b>	Présentation des techniques d'accueil téléphonique Présentation des règles de politesse et de courtoisie au téléphone Exercice pratique : simulation d'un appel téléphonique de prise de rendez-vous
<b>L'accueil numérique</b>	Présentation des techniques d'accueil numérique Présentation des règles de politesse et de courtoisie dans les échanges numériques Exercice pratique : simulation et réponse par chat et e-mail de demande de rendez-vous
<b>Debrief journée1</b>	Echanges, débriefing, Questions-réponses Retour d'expérience
<b>J2</b>	
<b>Réactivation</b>	Emargement Reprise des éléments de la veille ; questions-réponses
<b>Communication efficace lors d'un rendez-vous</b>	Présentation des techniques de communication efficace (écoute active, reformulation, etc...)
<b>Gestion des imprévus lors d'un rendez-vous</b>	Présentation des situations imprévues possibles lors d'un rendez-vous et des techniques de gestion de ces situations (retard, annulation, etc..)
Pause méridienne (60min)	
<b>Réactivation</b>	Emargement - Questions-réponses - Energizer
<b>L'art de la négociation lors d'un rendez-vous</b>	Présentation des techniques de négociation lors d'un rendez-vous Exercice pratique : simulation d'une négociation lors d'un rendez-vous
<b>Gestion des émotions lors d'un rendez-vous</b>	Présentation des techniques de gestion des émotions lors d'un rendez-vous Exercice pratique : simulation et gestion d'une situation émotionnelle lors d'un rendez-vous
<b>Utilisation des outils technologiques pouvant être utilisée pour améliorer l'accueil lors d'un rendez-vous</b>	Présentation des outils technologiques pouvant être utilisés pour améliorer l'accueil (visioconférence, chatbot, etc.)
<b>Débrief de la journée</b>	Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud Remise du support de formation

#### **Méthodes mobilisées :**

Alternance d'apports théoriques et de pratique.

La pédagogie active est privilégiée : partages d'expériences, ateliers et jeux de rôles

Un support de formation téléchargeable est remis à chaque participant à l'issue de la formation

#### **Modalités d'évaluation et de validation :**

**Evaluation en amont** : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances



**Evaluation au cours de la formation** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

**Evaluation à chaud** : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

**Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf

**Attestation de suivi** : Feuille de présence

**Attestation de participation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

**Accessibilité :**

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « [Contact et Accessibilité](#) »

---

**Délais d'accès à la formation :**

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

---

**Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes ou d'une adaptation de la formation sur mesure, vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43**