

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

Programmation :

Chantiers locaux

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
235 €

Modalités animation :

Présentiel

Intervenant :

Formateur expert

Effectif :

1 groupe d'agents Caf

**Taux de satisfaction /
appréciations stagiaires :**

NOUVEAU PROGRAMME
2024

Tarification :

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
Accueil groupe	Emargement Présentation météo du jour programme L'arbre des attentes Levée des craintes
Les fondamentaux de l'accueil sur rendez-vous	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
La préparation de l'accueil sur rendez-vous	Préparation de l'espace de réception Préparation des documents et outils nécessaires Exercice pratique : préparation d'un espace de réception pour un rendez-vous
La gestion des rendez-vous	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)	
Réactivation	Emargement Questions-réponses Energizer
L'accueil physique	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

L'accueil téléphonique	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
L'accueil numérique	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
Debrief journée1	Echanges, débriefing, Questions-réponses Retour d'expérience
J2	
Réactivation	Emargement Reprise des éléments de la veille ; questions-réponses
Communication efficace lors d'un rendez-vous	Présentation des techniques de communication efficace (écoute active, reformulation, etc...)
Gestion des imprévus lors d'un rendez-vous	Présentation des situations imprévues possibles lors d'un rendez-vous et des techniques de gestion de ces situations (retard, annulation, etc..)
Pause méridienne (60min)	
Réactivation	Emargement - Questions-réponses - Energizer
L'art de la négociation lors d'un rendez-vous	Présentation des techniques de négociation lors d'un rendez-vous Exercice pratique : simulation d'une négociation lors d'un rendez-vous
Gestion des émotions lors d'un rendez-vous	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
Utilisation des outils technologiques pouvant être utilisée pour améliorer l'accueil lors d'un rendez-vous	Présentation des outils technologiques pouvant être utilisés pour améliorer l'accueil (visioconférence, chatbot, etc.)
Débrief de la journée	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