



**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<br>Présentation<br>météo du jour<br>programme<br>L'arbre des attentes<br>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<br>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<br>Préparation des documents et outils nécessaires<br>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<br>Présentation des outils de gestion de rendez-vous (calendrier, logiciel de gestion de rendez-vous, etc.)<br>Exercice pratique : prise de rendez-vous téléphonique |
| Pause méridienne (60min)                             |  |
| <b>Réactivation</b>                                  | Emargement<br>Questions-réponses<br>Energizer  |
| <b>L'accueil physique</b>                            | Présentation des techniques d'accueil physique<br>Présentation des règles de politesse et de courtoisie<br>Exercice pratique : accueil physique d'un usager pour un rendez-vous  |

|   |   |
|---|---|
| <b>L'accueil téléphonique</b>   | Présentation des techniques d'accueil téléphonique<br>Présentation des règles de politesse et de courtoisie au téléphone<br>Exercice pratique : simulation d'un appel téléphonique de prise de rendez-vous                      |
| <b>L'accueil numérique</b>  | Présentation des techniques d'accueil numérique<br>Présentation des règles de politesse et de courtoisie dans les échanges numériques<br>Exercice pratique : simulation et réponse par chat et e-mail de demande de rendez-vous |
| <b>Debrief journée1</b>   | Echanges, débriefing,<br>Questions-réponses<br>Retour d'expérience  |
| <b>J2</b>   |   |
| <b>Réactivation</b>   | Emargement<br>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<br>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<br>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<br>Evaluation à chaud<br>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**