

MAITRISER L'ACCUEIL DU PUBLIC

Ce que vous vivez

Vous assurez l'accueil du public. Peut-être depuis quelques semaines, peut-être depuis plusieurs années. Parfois, tout se passe bien. D'autres fois, il faut gérer l'imprévu, répondre vite, calmer une tension, trouver les bons mots. Que vous soyez nouvellement affecté à une fonction d'accueil ou déjà expérimenté, vous avez besoin d'un cadre clair, d'outils pratiques et de repères solides. Cette formation vous offre un temps pour faire le point, gagner en confort et renforcer vos pratiques.

Pour qui

Pour tout agent en situation d'accueil – que ce soit une première expérience ou une fonction exercée depuis un certain temps déjà. L'accueil peut être physique, téléphonique ou numérique.

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Comprendre le rôle et les enjeux de l'accueil dans le service public
- Maîtriser les bases de la communication en situation d'accueil
- Savoir orienter le public avec clarté et efficacité
- Mieux se connaître pour adapter sa posture aux différentes situations

Méthodes pédagogiques

- Études de cas inspirées du terrain
- Mises en situation adaptées aux profils débutants ou expérimentés
- Apports pratiques et synthétiques
- Quiz, jeux pédagogiques, temps d'échanges et d'analyse collective
- Co-construction de bonnes pratiques

Modalités d'évaluation

- Questionnaire des attentes (en amont)
- Test de positionnement en début de formation
- Quiz et évaluations formatives pendant la formation
- Observation lors des mises en situation
- Test de validation des acquis en fin de parcours

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Contenu de la formation

Comprendre son rôle dans le service public

- Situer sa mission dans le cadre global du service public et de sa structure
- Identifier les attentes des usagers et les enjeux d'un accueil de qualité
- Connaître les engagements du programme Services Publics + et les traduire en actes concrets

Adopter une posture professionnelle adaptée

- Travailler sa posture verbale et non verbale (attitude, ton, présentation)
- Se positionner avec calme, clarté et bienveillance, quelles que soient les circonstances
- Ajuster sa posture en fonction des situations et des profils d'utilisateurs

Mieux se connaître pour mieux accueillir

- Identifier ses propres réflexes relationnels en situation d'accueil
- Repérer ses zones de confort et de tension face à différents types de demandes
- Ajuster sa posture en s'appuyant sur une meilleure compréhension de son propre fonctionnement

Communiquer avec efficacité et clarté

- Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour mieux comprendre et mieux se faire comprendre
- Structurer un message simple, clair et accessible
- S'exprimer avec assertivité, tout en adaptant son discours à la diversité des publics rencontrés

Orienter le public avec justesse

- Identifier la demande réelle, au-delà de la formulation de l'utilisateur
- Donner une information fiable et être clair sur les informations que l'on ne possède pas
- Rediriger ou recadrer avec tact, en posant un cadre rassurant

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisée dans les enjeux relationnels du service public, habituée à accompagner aussi bien des agents débutants que des professionnels expérimentés, avec une expertise en pédagogie active et en gestion de la relation à l'utilisateur.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Organisme certifié Qualiopi
sous le n°2020/89914.1
pour les actions de formation.

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com