

ENCADRER UNE EQUIPE D'ACCUEIL

Ce que vous vivez

Vous êtes en charge d'encadrer une équipe d'accueil dans une structure publique. Votre rôle dépasse la simple gestion des plannings. Vous devez piloter, animer, soutenir et accompagner vos équipes dans un environnement parfois tendu, mais toujours humain.

Cette formation vous offre un cadre pour affirmer votre posture de manager, développer des pratiques managériales concrètes, et renforcer vos capacités à accompagner les équipes d'accueil dans un contexte exigeant.

Pour qui

Pour les managers en charge de l'encadrement d'une équipe d'accueil (physique et/ou téléphonique).

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Affirmer votre positionnement de manager
- Mobiliser différents styles de management selon les situations et les agents
- Organiser et piloter l'activité de votre équipe d'accueil
- Définir des objectifs de service orientés usagers et en lien avec Services Publics +
- Accompagner votre équipe dans des situations complexes ou tendues
- Valoriser les compétences de vos agents et développer leur professionnalisme

Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic managérial
- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques managériales

Contenu de la formation

Le rôle spécifique du manager d'une équipe d'accueil

- L'accueil comme interface institutionnelle et relationnelle
- Les attentes de l'administration, des usagers et des agents
- Identifier son rôle pivot entre stratégie, pilotage et soutien

Adapter son style de management à la réalité du terrain

- Connaître son style dominant, repérer ses zones d'ajustement
- Passer d'un management de proximité à un pilotage plus directif ou délégatif
- Accompagner une équipe hétérogène dans son rythme et ses émotions

Piloter l'activité au quotidien

- Définir des objectifs collectifs et individuels réalistes et motivants
- Organiser le travail : gestion des flux, planification, roulements
- Rappeler le cadre sans rigidité : règles, consignes, adaptabilité

Animer, motiver, valoriser : outils du quotidien

- Donner du sens au travail d'accueil
- Préparer et animer des réunions utiles et engageantes
- Conduire des entretiens managériaux efficaces (recadrage, suivi, valorisation)
- Développer la reconnaissance, l'autonomie, l'initiative

Gérer les tensions et accompagner les situations complexes

- Comprendre les tensions liées au contact usager
- Soutenir ses agents face à l'agressivité ou la surcharge
- Réguler les conflits internes à l'équipe

Faire progresser son équipe dans la durée

- Identifier les compétences-clés des agents d'accueil
- Mettre en place des temps de professionnalisation (briefing, tutorat, observations croisées)
- Favoriser la coopération et le sentiment d'appartenance
- Instaurer une culture de la qualité et du retour d'expérience

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice experte en management public, avec une forte expérience dans l'encadrement d'équipes d'accueil. Spécialiste en gestion des relations interpersonnelles et en accompagnement des managers dans la gestion d'équipes hétérogènes.

Accessibilité

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