

Agent d'accueil Standardiste

Formation ESAT / EA · Vie professionnelle et compétences professionnelles · Public : Travailleurs en ESAT

DURÉE 12 heures 4 séances de 3 h Soit 12h	MODALITÉ Présentiel	EFFECTIF 5 à 8 participants	LIEU Sur site en ESAT ou EA	TARIF Tarif de groupe : 120 euros / heures
--	--------------------------------------	--	--	---

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les compétences pour assurer l'accueil physique et téléphonique

Programme détaillé

SAVOIR-ÊTRE

- La fonction de standardiste, son rôle et ses différentes missions
- Valoriser sa présentation physique (Travailler sa tenue vestimentaire, sa voix, sa posture et sa présentation)
- Connaître et transmettre les valeurs de l'association

SAVOIR-FAIRE

- Apprendre à se servir d'un poste téléphonique, prendre un appel, mettre en attente, transférer un appel, reprendre un appel
- Savoir prendre un message, le noter et le restituer
- Maîtriser l'attitude et le langage face aux situations (attitude et vocabulaire)
- Apprendre à poser sa voix, parler distinctement, travailler le vocabulaire adapté
- Apprendre à gérer les situations délicates
- Gérer les priorités et organiser son travail
- Comprendre la structure dans laquelle le stagiaire évolue (organigramme de la structure, fonction de chacun)

Méthodes et outils pédagogiques

- Élaboration d'outils pratiques individualisés (mémo, lexique, élaboration de fiches)
- Apports théoriques, mise en situation concrète par des jeux de rôle
- Méthodes participatives – Échanges et débats
- Remise d'un livret de fin de formation

PUBLIC CONCERNÉ

Travailleurs en situation de handicap

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercices pratiques pendant les sessions, et évaluation en fin de formation.

INSCRIPTION

Signature d'une convention

DÉLAI D'ACCÈS

Dans les 2 mois suivant la signature de la convention

L'inscription devient définitif à compter de la signature de la convention

MODALITÉS D'ADAPTATION

Toutes nos formations sont adaptables aux spécificités du handicap. Lors du premier contact, un questionnaire sera réalisé afin de répondre au mieux aux besoins du stagiaire.

RÉFÉRENT HANDICAP

Anne Sophie FRANVILLE — Référente handicap

06 16 74 69 33

as.franville@areramformation.fr

CONTACT POUR LA FORMATION

Anne Sophie FRANVILLE

06 16 74 69 33

as.franville@areramformation.fr