

Accueil et relation usagers

Réaliser avec assertivité des missions d'accueil d'un public usagers

**1
JOUR**

INTRA
entreprise

**REGION
AURA**

**SUR
DEVIS**

Objectifs

- Définir la notion d'accueil dans différents contextes de travail
- Clarifier les besoins d'un public usager dans différents contextes professionnel d'accueil
- Identifier la posture adaptée pour répondre aux besoins d'un public usager
- Identifier ses limites professionnelles et leurs manifestations
- Définir la notion d'assertivité et son application dans son contexte professionnel
- Appliquer des techniques de communication assertive adaptée à différentes situations professionnelles d'accueil

Méthodes

- Apports théoriques
- Exercices pratiques
- Etudes de cas

Accès et conditions

Formation intra-entreprise
Groupe constitué de 10 personnes max
Professionnels.les ayant des missions d'accueil de publics

Programme

- La notion d'accueil, et ses composantes
- Analyse des contextes professionnels des participants
- Les besoins verbalisés ou non d'un public usager
- Analyse des situations difficiles vécues par les participants et leurs conséquences
- La notion d'assertivité, ses techniques et méthodes
- Application de la communication assertive dans le contexte professionnel des participants

