

Chargé.e d'accueil

Cette formation dispensée par le GRETA METEHOR depuis plusieurs années, permettra aux salariés en insertion qui souhaitent exercer cette fonction d'être plus à l'aise pour gérer l'accueil téléphonique et physique des usagers d'une structure.

Objectifs Cette formation mettra l'accent sur les étapes nécessaires pour assurer un accueil efficace et de qualité, sur l'organisation du travail selon les priorités et les objectifs et sur le développement et le renforcement des techniques professionnelles (adapter sa communication et sa posture, gérer les situations conflictuelles, savoir identifier, hiérarchiser et traiter les demandes, transmettre des informations et messages).



Prérequis A2 à l'oral (comprendre les informations essentielles d'un message téléphonique ou d'une conversation entre 2 personnes, produire et enchaîner plusieurs phrases simples, pouvoir s'exprimer au passé, au présent et au futur).
A1 à l'écrit (pouvoir repérer des informations simples dans un catalogue, une affiche, une annonce, savoir compléter un formulaire, demander ou transmettre des renseignements).

Programme de formation

- Mettre en œuvre les étapes nécessaires pour assurer un accueil physique ou téléphonique efficace ;
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs ;
- Savoir identifier et traiter les demandes des clients ;
- Développer et renforcer les techniques professionnelles pour gagner en aisance dans sa mission de chargé d'accueil ;
- Adapter sa communication et sa posture pour gérer les situations difficiles ;
- Transmettre des informations et messages à l'oral et à l'écrit.

Modes d'évaluation

À l'issue de l'action de formation, l'employeur recevra un bilan individuel et une attestation de réalisation, pour chaque stagiaire.

Durée : 21 heures, 3 jours

Sessions prévues : 2

Dates 2025 :

- session 1 : du 12 au 14 mai
- session 2 : du 1er au 3 octobre

Horaires : de 9h à 17h

Effectif : de 5 à 12 stagiaires

Organisme de formation :
GRETA METEHOR

Lieu : Lycée Victor Duruy, au
33, Boulevard des Invalides -
75007 PARIS