

▾ Dates

Du 02/01/2024 au 20/12/2024
Sessions ouvertes pour 2024 - nous
contacter pour les dates

▾ Public

Salarié en ESAT

▾ Durée

12 H (en entreprise)
jusqu'à 24 heures selon la demande de
l'ESAT
Durée personnalisée

▾ Modalités de formation possibles

Cours du jour, Formation en présentiel

▾ Contact(s)

Pôle handicap sur mesure
Coordonnatrice
s.smai@gretametehor.com
Tél 01 53 68 06 93
Référente handicap : Sonia SMAI
Tél : 01 53 68 06 93

▾ Coût de la formation

160,00 euros/h
Tarif horaire indiqué pour un groupe de 4
à 6 travailleurs

▾ Lieu(x) de la formation

sur le site de l'ESAT

Accueil - standard

Au bénéfice de travailleurs en situation de handicap en ESAT

▾ OBJECTIFS

- Assurer l'accueil en faisant preuve d'attention, de disponibilité et de courtoisie;
- Savoir communiquer par téléphone avec des interlocuteurs internes et externes;
- Savoir accueillir, orienter et renseigner un visiteur;
- Adapter une attitude favorable à la communication.

▾ PRÉREQUIS

Bonne compréhension orale.

▾ CONTENUS

- L'utilisation des documents et sources d'informations internes pour renseigner les gens : organigramme, plan des locaux, numéros de poste;
- Les activités de l'entreprise : les services, les fonctions, les interlocuteurs internes et externes;
- La communication dans la vie professionnelle : caractéristiques, formes et moyens utilisés;
- L'accueil téléphonique : attitudes et qualités exigées, matériel indispensable;
- La manipulation du standard, le transfert des communications et des informations aux différents services;
- La réception des appels : les différents scénarios d'accueil, le traitement des messages, l'accueil filtré, les formules et les expressions utilisées couramment;
- Gestion de situations imprévues;
- Les numéros d'urgence;
- La présentation dans un environnement de travail et la posture professionnelle.

▾ MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Exercices et mises en situation à partir du matériel et des documents utilisés à l'ESAT;
- Analyse des pratiques professionnelles concernant la communication;
- Apports théoriques.

▾ RECONNAISSANCE DES ACQUIS

Attestation de fin de formation

▾ INTERVENANT(E)(S)

Formateur du GRETA