

Catalogue de l'offre sélectionnée

Critères retenus

- > Structure : GRETA DES MÉTIERS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL
- > Formacode : 35082 standard



Réseau de la formation continue de l'académie de Paris

Sommaire

))) L'offre de formation

Offre ESAT

Standard

- Accueil - standard

Au bénéfice des travailleurs handicapés en ESAT

3

Accueil - standard

Au bénéfice des travailleurs handicapés en ESAT

> Public (F/H)

Salarié en ESAT

> Dates

Du 06/01/2020 au 22/12/2020

A la demande des 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

> Coût de la formation

135,00 euros/h

Tarif horaire indiqué pour un groupe de 4 à 6 travailleurs

> Lieu(x) de la formation

sur le site de l'ESAT

> Contact

GRETA M2S

Espace AISP

29 bis, rue de Cronstadt - 75015

PARIS

Tél : 01 53 68 06 90

Fax : 01 42 50 48 98

contact-aisp@greta-m2s.fr

http://www.greta-m2s.fr

> Votre interlocuteur

Marylène DARIER CHATELAIN

Coordonnatrice

Tél 01 53 68 06 90

m.darierchatelain@greta-m2s.fr

))) 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