

Secrétaire d'accueil dans une Régie de Quartier ou de Territoire



Objectifs

- Comprendre le rôle central de l'accueil dans l'organisation et le fonctionnement d'une Régie de Quartier ou de Territoire
- Savoir accueillir les personnes en difficulté
- Gérer une situation conflictuelle à l'accueil
- Maîtriser des outils d'organisation du travail (classement, planning...)
- Échanger sur ses pratiques à partir de situations vécues

Publics

Assistant(e)s et Secrétaires d'accueil
des Régies de Quartier et de Territoire

Durée

2 jours, soit 14 heures

Nombre de participants

7 à 12 personnes

Prix de la formation

En inter : 500 € par personne



Programme détaillé

La notion d'accueil dans une Régie

La gestion et la diffusion de l'information

La définition des objectifs et des priorités
de travail

La communication et le climat de confiance
au travail

La gestion de situation de communication
difficile



Méthode pédagogique

- Apports de contenus
- Ateliers de production en petits groupes
- Études de cas, mises en situations, débats, échanges d'outils et de méthodes

Idee parcours

Modules complémentaires :

- 50 Organiser efficacement son travail, gagner du temps et gérer ses priorités
- 56 Prévenir et gérer les situations d'agressivité



Modules spécifiques Régies
de Quartier et de Territoire

