

Mon quotidien à l'accueil et au secrétariat : questions ouvertes

Niveau : Initiation

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

Public concerné :

Assistant(e)s, standardistes

Objectifs pédagogiques :

A la fin de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- Actualiser ses connaissances en accueil et secrétariat
- S'approprier les meilleures pratiques de vocabulaire
- Désamorcer les tensions dans la relation client

Contenu :

- Constitution du groupe
- Réponses aux questions et mise en pratique
- Les bonnes pratiques du vocabulaire
- Les bonnes pratiques pour désamorcer les tensions dans la relation client
- Clôture et questions diverses

Prérequis

Aucun prérequis exigé. Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement pour tester vos connaissances.

Modalités d'exécution

Formation en présentiel ou Visioformation

Modalités pédagogiques

Type de formation : Intra, inter, commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le

formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

Modalités Techniques

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct, replay) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

Modalités d'encadrement

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

Modalités de suivi et appréciation des résultats

Emargement par les stagiaires participants et l'intervenant Feuille d'emargement signée en présentiel ou électroniquement (régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence)

Evaluation à chaud à l'issue de la formation :

Un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;

Un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

Evaluation à froid à l'issue de la formation :

Une enquête annuelle en ligne est adressée au commanditaire afin d'évaluer le transfert des acquis et des compétences en situation opérationnelle et de travail

Remise d'une attestation

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue

de la formation