

Code module : B1 - 2

Fondamentaux de l'accueil des usagers de l'Administration

Sous domaines B1 - Relation à l'utilisateur

Programme



Qu'est ce que l'accueil ? Pourquoi se former à l'accueil dans l'Administration ?

Les fondamentaux d'un accueil efficace dans une administration

Les principes de la qualité de service à l'accueil
L'importance de l'aménagement et l'organisation d'un accueil pour l'image du service

Les différentes zones d'accueil et les flux d'agents/usagers

La communication interpersonnelle

Le langage non verbal : la gestuelle, le regard, le sourire, les silences, ...

Le savoir-être : les postures à adopter (confidentialité, discrétion, ...) et à éviter

La prise de contact avec l'utilisateur

L'identification de la demande et des attentes de l'utilisateur avec méthode : les techniques de questionnement, d'écoute et de reformulation

Le traitement efficace des demandes et attentes des usagers

L'instruction, le suivi

La prise de congé avec l'utilisateur

L'évaluation de la satisfaction des usagers

De la théorie à la pratique avec des mises en situation



18 heures - 3 jours

8h00 - 12h00 / 13h00 - 15h00



6 à 12 participants



En présentiel



Public

Agents chargés de l'accueil, du renseignement ou de l'orientation du public



Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis



Objectifs

- Acquérir les bases de l'accueil
- Identifier et traiter efficacement les demandes des usagers
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Adopter une posture professionnelle adaptée aux attentes des usagers des différentes administrations du service public
- Harmoniser les pratiques dans l'Administration

En cas de besoin particuliers (situation de handicap, mobilité, etc.) ou de désistement, merci d'en informer la cellule formation de la DGRH dans les meilleurs délais et au plus tard 5 jours avant la formation.

CONTACT

formation@dgrh.gov.pf
40 47 79 00