

Code module : B1 - 4

Organisation et gestion de l'accueil des usagers de l'Administration

Sous domaines B1 - Relation à l'utilisateur

Programme



Les fondamentaux d'un accueil efficace dans l'Administration

Les principes de la qualité de service à l'accueil

Les outils d'évaluation et de suivi de la satisfaction des usagers

La gestion des réclamations

L'approche processus et la méthode du parcours usager

Les recommandations en matière d'aménagement des espaces d'accueil pour améliorer la qualité de service offerte aux usagers

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

Des mises en situation

Les bonnes pratiques d'organisation d'un accueil centré « usager »

Les analyses de pratiques professionnelles

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



12 heures - 2 jours

8h00 - 12h00 / 13h00 - 15h00



6 à 12 participants



En présentiel



Public

- Responsables de cellule d'accueil
- Responsables d'agents assurant l'accueil d'utilisateurs



Pré-requis

Avoir suivi le module « Fondamentaux de l'accueil des utilisateurs de l'Administration »



Objectifs

- Connaître les fondamentaux de l'accueil
- S'inscrire dans une démarche de qualité de service
- Évaluer la satisfaction des utilisateurs Savoir analyser et répondre aux réclamations des utilisateurs
- Adapter l'organisation de l'accueil pour faciliter le travail des agents et les démarches des utilisateurs
- Optimiser les compétences des agents
- Aménager l'espace d'accueil de manière efficace pour répondre à une logique de parcours utilisateurs
- Harmoniser les pratiques dans l'Administration