



ADMINISTRATIF

Accueil physique

L'importance de la fonction accueil dans un ESAT : conséquences d'un bon ou d'un mauvais accueil : pour la personne, pour la qualité du travail, pour l'image de l'ESAT.

Les personnes pouvant contacter l'ESAT : la notion de client, liste des principaux clients de l'ESAT, les familles, les partenaires.

L'accueil à l'ESAT : les règles de politesse communes, les outils déjà existants, réflexion et création d'outils facilitant l'accueil, les notions de sécurité dans l'accueil, vérification de la personne entrante, savoir faire patienter au bon endroit, règles de confidentialité.

Les règles d'hygiène et de présentation : la tenue de travail adaptée à la fonction d'accueil, l'hygiène corporelle et la propreté du poste d'accueil.

Les principes généraux de la communication : les différents modes de communication, la déperdition du message, savoir repérer ses atouts et ses difficultés liés à la communication, la reformulation, la prise de notes.



ADMINISTRATIF

Accueil téléphonique

Formation concernant l'accueil téléphonique au standard ou dans un atelier.

Se présenter au téléphone : les informations nécessaires, les règles de politesse, la phrase type d'accueil, l'articulation.

Manipuler le téléphone : les touches du téléphone, le transfert d'appel (selon la procédure mise en place dans les ateliers), reprendre un transfert d'appel.

Recevoir un appel : les informations à demander, les règles de confidentialité.

Transmettre un message : les informations importantes à retenir, s'assurer du destinataire du message, trouver un relais, les règles de discrétion nécessaires.

Créer un outil facilitant la transmission du message.

Faire des mises en situation pratique.



ADMINISTRATIF

Saisie informatique

Saisir un document administratif : respecter la charte graphique, faire des copier-coller, faire des changements de police, faire des encadrés, insérer des logos, pictogrammes et photos.

Faire un publipostage : mettre des adresses, faire des fusions, imprimer les documents et les mettre sous pli.

Gérer le courrier : ouverture des enveloppes, enregistrer dans un chrono courrier, répartir dans les services. Gérer le courrier électronique, ouvrir la messagerie, transférer les mails aux bonnes instances, insérer une pièce jointe, archiver les courriers électroniques, créer de nouveaux contacts.

Saisir des tableaux, des états chiffrés : saisir les données dans les cellules d'un tableau, mettre à jour des tableaux, utiliser des formules de calcul simples.

Sauvegarder des documents : sauvegarder sur un disque externe ou clé USB, scanner des documents, savoir classer dans l'arborescence définie.