

# ADMINISTRATIF



## Accueil physique

*Nombre de jours : 1*

*Nombre de participants maximum : 6*

**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 la structure.

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

**L'accueil** : 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.



## Accueil téléphonique

*Nombre de jours : 1*

*Nombre de participants maximum : 6*

**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.**