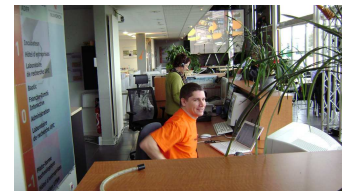




www.ofelia.fr

Accueil de 9h à 12h30 et de 14h à 17h du lundi au vendredi
30 rue de la Baisse 69100 Villeurbanne
Tél 04 37 43 12 07 fax 04 78 68 16 37 email secretariat@ofelia.fr



Un regard différent sur la formation

Organisme de Formation & d'Expérimentation pour L'Insertion par l'Alternance

Module interprofessionnel

Agent d'accueil

Public concerné

Demandeurs d'emploi (issus des structures d'insertion par l'économique, des agences du Pôle emploi, des PLIE, des Permanences Emploi, des Missions Locales)
Hôte et hôtesse d'accueil, secrétaire d'accueil et toute personne chargée de l'accueil au téléphone.

Pré-requis : savoir lire et écrire le français

Durée

Modulaire - Nous contacter

Méthode pédagogique

Evaluation en début de formation
Echanges et expérimentations pratiques
Mise en situations

Modalités d'inscription

Envoi de la fiche de positionnement et d'un bon pour accord lorsqu'il y a un devis

Contact : Marie Mazzocchi

Intervenants

Formateur spécialisé en image de soi et esthétique

Objectifs

- Comprendre et traiter les différentes étapes de l'accueil
- Pratiquer une communication opérationnelle constructive
- Repérer ses compétences et ses connaissances afin de mesurer l'écart avec celles attendues par un employeur
- Adapter sa pratique au contexte de l'entreprise
- Connaître les codes et usages de l'entreprise,
- Valoriser son image professionnelle
- Gérer son temps et son organisation professionnelle

Contenu

- L'accueil
- Les différentes étapes de l'accueil
- Accueillir et renseigner
- La communication
- Communiquer avec efficacité
- La communication verbale et non verbale
- Expérimentation des techniques d'entretien
- Principes de l'accueil téléphonique
- Harmoniser sa présentation avec les exigences liées au secteur d'activité
- Comprendre les codes et usages d'une entreprise pour une meilleure intégration
- Travailler en équipe
- Gérer son temps

Modalité de validation

Attestation de formation

[Retour au menu](#)