



"Accueil du public : adapter sa communication aux personnes rencontrées"

Deux groupes, sur deux journées pour chaque groupe, exclusivement en présentiel, sur la thématique de "**Accueil du public : adapter sa communication aux personnes rencontrées**"

La formation est souhaitée au sein de la collectivité (secteur de CHARLEVILLE-MEZIERES) le plus rapidement possible **en novembre 2023**

Cette formation serait destinée à des agents de toutes catégories (groupe d'une quinzaine agents environ) : Agents d'Accueil recevant du public

Objectif de formation

- Identifier les enjeux de la fonction accueil
- Utiliser des méthodes et outils pour un accueil efficace et de qualité,
- Adapter sa communication aux personnes rencontrées,
- Apprendre à gérer positivement les situations relationnelles difficiles.

Contenu

- Les différentes facettes de la fonction accueil au sein d'un service public
- Rappel des bases de l'accueil et de la communication,
- Les règles d'or de l'accueil d'un service public
- Les publics difficiles
- L'écoute active

Modalités pédagogiques :

- Pédagogie active (pas de cours magistral), ludique, expériences de terrain, Pédagogie adaptées à un public d'adultes