



Dynamiser l'accueil de l'utilisateur

Programme de Formation

L'accueil des usagers est une étape primordiale dans toute structure – qu'il s'agisse d'une administration publique, d'une entreprise privée ou d'un établissement de santé. Bien plus qu'un simple moment de contact, il constitue la première impression que l'utilisateur se fait de l'organisation. C'est pourquoi dynamiser cet accueil revêt une importance capitale. Au travers de jeux de rôle et d'exercices ludiques, nous vous proposons de comprendre les enjeux de l'accueil des usagers. Il ne s'agit plus seulement de répondre aux besoins immédiats, mais de créer une expérience agréable et engageante qui renforce la satisfaction, favorise la fidélisation et contribue à améliorer l'image de la structure.

Votre formatrice, Cynthia HOUDART spécialiste du secrétariat et secrétariat médical, de l'hypnose, de la pédagogie et formation d'adultes,

Dirigeante fondatrice de DACTYLO'CYN - AKÉA FORMATION et HYPN'OSMOSE vous guidera afin de vous préparer au mieux aux nombreux aspects du métier.

Cynthia HOUDART est diplômée Niveau 3 maître praticien en hypnose et est spécialisée dans la lecture du non verbal depuis 2022. Autodidacte par ses lectures, elle met régulièrement à jour ses connaissances par le biais de formations complémentaires en synergologie ou développement personnel.

DACTYLO'CYN - AKÉA FORMATION formation, vous fait bénéficier de la mise à disposition de son réseau professionnel pour l'accompagnement pendant et après la formation.



| | |
|--|--|
| Objectifs de la formation | <p>Dans un contexte où les attentes évoluent, avec une exigence croissante en matière d'efficacité, d'écoute et de fluidité, la dynamisation de l'accueil vise à transformer cet échange en un véritable levier relationnel. Cela passe notamment par l'optimisation des processus d'accueil, l'utilisation d'outils numériques, l'amélioration des compétences du personnel, et une approche centrée sur l'humain. Dynamiser l'accueil, c'est donc non seulement mieux répondre aux attentes des usagers, mais aussi optimiser les performances de l'organisation.</p> <p>Ainsi, cette démarche contribue à créer un climat de confiance, à réduire les insatisfactions et à encourager une interaction positive et constructive entre l'organisation et ses usagers.</p> |
| Public visé | <p>Toute personne en contact avec des clients ou des patients. Secrétaires médicales, assistantes ou encore chargés d'accueil.</p> |
| Prérequis | <p>Brevet des collèges ou équivalent exigé</p> |
| Modalité pédagogique | <p>Formation en présentielle</p> |
| Période de formation | <p>INTRA : selon calendrier pédagogique INTER : Création d'une formation sur demande</p> |
| Durée de la formation | <p>Durée globale : 2 jours soit 12 heures</p> |
| Lieu de la formation | <p>INTRA : votre structure INTER : 13 rue des marronniers 62160 AIX NOULETTE</p> |
| Tarif | <p>INTRA : 2500€ INTER : 600€ / participant</p> <p>6 stagiaires minimum - 12 maximum</p> <p><small>« Exonérée de TVA en vertu de l'article 261-4-4°-a du Code Général des Impôts ».</small></p> |
| Titre, certification ou diplôme préparé | <p>NC</p> |
| Code spécialité | <p>310 : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion</p> |



| | |
|---|--|
| <p>Nature des travaux demandés au stagiaire et Temps estimé pour la réalisation de chacun d'entre eux</p> | <p>En présentiel Alternance entre Jeux de rôle basés sur des situations vécues et théorie.</p> |
| <p>Compétences et qualifications du formateur</p> | <p>Cynthia HOUDART, spécialiste du secrétariat, secrétariat médical et de l'hypnose. Fondatrice de Dactylo'Cyn et Hypn'Osmose. Cv joint</p> |
| <p>Moyens techniques et pédagogiques</p> | <p>Equipement du centre de formation pour le présentiel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 tableau • Petites fournitures : cahier et crayons <p>La formation est construite autour de plusieurs axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alternance de théorie et de pratique ainsi que retour d'expérience personnelle • Supports de formation • Mise en situation, avec des exercices adaptés à la progression |
| <p>Périodes et les lieux mis à disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées d'assister le participant</p> | <p>Un encadrement à distance est à la disposition du participant tant sur le plan technique que pédagogique.</p> <p>Coordonnées de contact : Courriel : contact@akeaformation.com Téléphone : 03 74 83 02 06</p> <p><u>Jours et plages horaires durant lesquels le formateur/tuteur peut être contacté à tout moment :</u> Du lundi au vendredi de 9h à 17h (fermé le mercredi)</p> <p>Contact avec le formateur après la période de formation. Le stagiaire peut également demander un entretien téléphonique après la formation. Il doit en faire la demande par mail ou par téléphone.</p> |
| <p>Délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action</p> | <p>Notre équipe se tient à disposition pour toute demande administrative ou question en amont et en aval de la formation</p> |



| | |
|---|---|
| Suivi de l'exécution & évaluation des résultats du programme | <ul style="list-style-type: none">• Attestation de formation• Evaluation de la satisfaction (à chaud puis à froid) |
|---|---|

Programme

CONTENU DE LA FORMATION

JOUR 1

Objectifs : Apprendre à communiquer lors d'un accueil physique, un accueil téléphonique ou encore lorsqu'une situation stressante se présente. S'approprier les clés nécessaires à la réalisation d'un bon accueil physique et téléphonique.

1ère partie :

Durée moyenne estimée : 3h (9h-12h)

- Tour de table
- Identification des problématiques
- La gestion de l'information
- Les émotions

2ème partie :

Durée moyenne estimé : 3h (13h30-16h30)

- Technique de relaxation et création d'un lieu ressource
- Echanges libres
- Jeux de rôle : ma position dans l'entreprise
- Abord de la communication non violente

JOUR 2

Objectifs : Apprendre à communiquer en situation conflictuelle et lorsque l'interlocuteur a un avis différent du mien.

1ère partie :



Durée moyenne estimée : 3h (9h-12h)

- Tour de table
- Gérer une situation stressante / Malaisante
- Prise de conscience et de confiance en soi
- Création du rapport à l'autre (relation avec la hiérarchie, entre collègues et face à l'utilisateur)

2ème partie :

Durée moyenne estimée : 3h (13h30-16h30)

- Tour de table
- Pratique : atelier simulation
- clôture

Les plus de votre accompagnement

Dactylo'Cyn - Akéa formation s'engage à vous répondre dans les 48 heures à toute sollicitation mail ou téléphonique en vue du bon déroulement de l'action de formation lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

Une question ou un besoin d'informations ?

Notre équipe vous répond du **lundi au vendredi, de 9h à 16h** (fermé le mercredi) au 03 74 83 02 06 ou par mail à contact@akeaformation.com