

Formation semestre 2- Comment adapter notre accueil physique face à cette crise ?

Toulouse

Dates et durée de la formation

Durée : 2 jours

Date(s) :

12 novembre, 13 novembre (Nombre total d'heures de formation : 14)

Public cible

Les conseiller.e.s en séjour, les responsables des équipes d'accueil, les référent.e.s Qualité

Tarif de la formation :

350 € net de taxes pour les salariés de droit public. Tarif susceptible d'être minoré en fonction du nombre de participants.

0 € pour les salariés de droit privé (pour les structures à jour de leur contribution auprès de l'OPCO).

Formation faisant l'objet d'un financement spécifique de la branche. Son coût n'impacte pas l'enveloppe structure. Merci d'attendre l'envoi de la convocation de la part du CRT pour aller saisir votre demande (obligatoire mais sans incidence financière) sur le site de l'AFDAS.

Objectifs

- 1• Identifier ses besoins et questionnements professionnels spécifiques liés aux incertitudes quant à la pratique de l'accueil physique après une longue période de confinement et une épidémie.
- 2• Exprimer et dépasser ses émotions liées à une mise en relation en face à face avec du public après une épidémie
- 3• Accueillir et respecter les besoins de distanciation des visiteurs lors des relations pour une parfaite adéquation avec la situation dans le cadre de la pratique de l'accueil, du renseignement et du conseil.
- 4• S'approprier et affirmer sa responsabilité de communicant professionnel dans sa conduite de l'entretien avec le visiteur pour une meilleure personnalisation quels que soient ses besoins ou l'affluence.
- 5• Identifier et utiliser au quotidien l'organisation, les techniques, outils, supports, services... devenus nécessaires et indispensables à l'accueil, l'information, le conseil pour la prise en compte de chaque client et de ses demandes afin de valoriser son rôle d'Expert de l'offre du territoire, quel que soit l'état de cette dernière.

Pré-requis

Conseillers en séjour avec une expérience de l'accueil.

Un questionnaire relatif à la thématique spécifique, les attentes, les besoins et difficultés connues, est transmis par courriel dans les 15 jours précédant la formation.

Chaque stagiaire doit y répondre et le renvoyer avant le début de la formation.

Intervenants

Christine Sans, Kanopé – L'Autre Formation

Animation de Formation-action avec exercices pratiques pour recherche et coconstruction de solutions
Coaching et accompagnement avec approche pédagogique impliquante et coopérative ; méthodes et techniques de la Sociocratie et de l'Art Of Hosting.

- analyse des pratiques individuelles
- recueil et partages d'expériences
- ateliers de travail collaboratif en collectif et petits groupes; réflexion, négociation, co-construction et production collective
- techniques d'accompagnement adaptées aux besoins du groupe

Tarif de la formation :

350 € net de taxes pour les salariés de droit public. Tarif susceptible d'être minoré en fonction du nombre de participants.

0 € pour les salariés de droit privé (pour les structures à jour de leur contribution auprès de l'OPCO).

Formation faisant l'objet d'un financement spécifique de la branche. Son coût n'impacte pas l'enveloppe structure. Merci d'attendre l'envoi de la convocation de la part du CRT pour aller saisir votre demande (obligatoire mais sans incidence financière) sur le site de l'AFDAS.

Contenu de la formation

1. Quelle gestion émotionnelle de la relation ?

- Quelles questions, doutes, incertitudes spécifiques à la pratique de l'accueil physique après cette épidémie ?
- Quelles conditions peuvent rendre ma pratique quotidienne difficile ? Qu'est-ce que j'ai besoin de changer ?
- Quelles émotions vont impacter ma pratique ? peurs, craintes, frustrations...
- Quelles craintes peuvent ressentir les visiteurs ?

2. Quelle organisation dans le respect des règles sanitaires ?

- Quelle organisation spécifique à la situation pour « faciliter » l'accès à l'information par le visiteur ?
- Quels vont être les services à développer, offrir aux visiteurs pour une information adaptée à la situation ?
- Quels peuvent être les outils et les supports à utiliser pour adapter l'information et le conseil par les conseiller.e.s ?

3. Quelle évolution des responsabilités ?

- Quels vont être mon regard et ma gestion de l'offre du territoire qui aura été impactée économiquement ?
- Quelles vont être les « couleurs » de ma nouvelle relation, ma posture avec les habitants, les prestataires... ?
- Quels services puis-je, pouvons-nous offrir aux prestataires pour la suite ?

● **Nombre de personnes** : 18

● **Code action** : 24006