

## Objectifs

- Comprendre son rôle et ses responsabilités face aux usagers
- Adopter une posture professionnelle adaptée (posture, non-verbal, ton, etc.)
- Maîtriser les bases de la communication (faire respecter les règles, accompagner et orienter un usager, etc.)
- Contribuer à l'image positive du site

## Public concerné et prérequis

Agents d'entretien.

## Prérequis

Aucun.

## Qualification des intervenants

Spécialiste du domaine.

## Moyens pédagogiques et techniques

Le module alternera éléments d'enseignement didactiques et théoriques avec une prise en main progressive des modules à travers des cas pratiques et des exemples exposant les principales problématiques que le stagiaire rencontrera dans la gestion du sujet de manière à acquérir une réelle autonomie opérationnelle.

### Outils pédagogiques :

L'ensemble du cours est repris sous forme de projection par vidéoprojecteur

PC professionnel de l'apprenant et logiciel

Vidéoprojecteur – ateliers de mise en pratique d'expérience

## Durée, effectifs

7 heures.

8 stagiaires.

NEOACADEMY

## **Programme (contenu de la formation)**

- Tour de table pour collecter les attentes et les situations existantes
- Comprendre son rôle et ses responsabilités : Le sens des missions, le cadre de l'autorité, les limites
- Maîtriser son image (tenue propre, matériel rangé)
- Maîtriser ses gestes (posture droite, regard franc, distance de sécurité).
- Utiliser sa voix pour être dans la bonne posture
- Maîtriser l'accueil physique
- Faire respecter les règles avec pédagogie
- Accompagner et orienter
- Gérer des situations délicates
- Désamorcer les tensions : écoute active, dialogue, communication non-violente
- Contribuer à l'image positive du site : l'agent, la propreté, l'attitude
- Mise en pratique (vidéos, phrases clés, fiches pratiques, jeux de rôles concrets et outils mis à disposition)

### **Points forts :**

Analyse de situations concrètes proposées par les participants

Partage des bonnes pratiques et outils efficaces

## **Modalités d'évaluation des acquis**

Chaque stagiaire devra effectuer un test de connaissance sous la forme d'un questionnaire oral et écrit avec le formateur reprenant les principaux points de la formation.

## **Sanction visée**

Certificat de réalisation.

## **Matériel nécessaire pour suivre la formation**

Aucun.

NEOACADEMY

267 Le Mont Roty 76160 FONTAINE SOUS PREAUX  
Tél. 06.86.40.13.94 – boucourt.charlotte@neoacademy.fr  
SAS au capital de 10000 € – RCS Rouen – SIRET 94003713800010 – NAF 70.22

## **Conditions de déroulement**

Formation réalisée en présentiel Formation en INTRA.

Alternance d'apports de connaissances théoriques, puis mise en pratique.

## **Délais moyens pour accéder à la formation**

La planification de votre formation sera finalisée et inscrite à notre calendrier selon vos disponibilités et contraintes.

## **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisé en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

## **Taux de réussite à la formation**

## **Taux de satisfaction de la formation**

## **Tarif**

Nous consulter.