

Le rôle de l'agent d'accueil est essentiel au sein du centre social : auprès des publics qu'il accueille, informe et oriente mais aussi en lien étroit avec les salarié.e.s et les partenaires.

Il doit être à l'écoute et également trouver la juste posture, avoir la réponse adaptée.

Mais quel positionnement adopter et quels outils de communication mettre en œuvre pour assumer pleinement ce rôle essentiel ? Comment organiser l'accueil ?

Comment contribuer à la construction collective ? Comment trouver sa juste place ?...

OBJECTIFS

Savoir organiser et structurer l'accueil pour installer dans le temps une relation de qualité avec le public.

Améliorer sa communication auprès des habitants, des partenaires et de l'équipe

Acquérir des outils pour se positionner plus efficacement dans ses missions et dans la gestion des relations conflictuelles

CONTENU

La fonction accueil : pilier stratégique à l'instauration d'une relation de qualité avec le public

- L'accueil en centre social
- Les missions et activités de l'agent d'accueil
- Organiser l'accueil et structurer l'espace

Améliorer sa communication et sa contribution au sein de l'organisation

- Les axes clés de la communication en situation d'accueil
- La pratique de l'écoute sur les temps d'accueil formels et informels
- Améliorer ses techniques d'écoute et de communication : l'écoute active, faciliter l'expression du public, la transmission d'informations en interne et en externe

Améliorer son positionnement et structurer ses interventions

- Quel positionnement adopter dans les situations d'accueil difficiles ?
- La boîte à outils de l'assertivité (S'affirmer tout en respectant l'autre)
- Structurer ses entretiens d'accueil : construction d'un guide d'entretien spécifique à l'accueil en centre social

Après les deux premières journées il est prévu d'expérimenter les acquis.

Les avancées et difficultés rencontrées serviront de base au travail de la 3ème journée



PUBLIC

Chargé.e.s d'accueil débutants dans la fonction

METHODE PEDAGOGIQUE

Démarche participative, avec mises en situation et ateliers, apports théoriques et méthodologiques, expérimentation d'outils et de techniques directement utilisables sur le terrain

INTERVENANT

Aurélien CONNAN

Socialys, conseil & formation en secteur social et médico-social

Durée : 3 jours

Dates & Lieux : 15 - 16 octobre et 20 novembre 2018, Aix-en-Provence

Tarif par participant : 600€

Inscription : Ourida AQUILA
04 96 11 53 60 - ourida.aquila@ucs13.fr
inscription en ligne sur le site
www.ucs13.fr