

Livret personnel de compétences

Accueil et communication

Ce livret personnel de compétences a pour objectif de permettre au stagiaire de suivre sa progression tout au long de la formation.

Il permet au stagiaire de se positionner par rapport aux compétences attendues à la fin de la formation.

Ce positionnement est personnel et s'enrichit au fil des apports et échanges avec le formateur.

Ce livret sera rempli tout au long de la formation par le stagiaire.

Les tableaux de compétences seront également remplis en parallèle par le formateur puisqu'ils serviront à établir un diagnostic final sur les connaissances acquises au cours de la formation.

Objet du référentiel pédagogique

Ce référentiel pédagogique présente l'ensemble des compétences évaluées dans les domaines et sous-domaines de la formation.

Il précise les compétences techniques attendues à la fin de la formation.

Résumé

Lorsque l'on gère une entreprise, une société, ou simplement lorsque l'on y travaille, il est fortement possible que l'on soit amené à rencontrer des personnes et à devoir communiquer avec elles. Cependant, il arrive que l'on ne soit pas très à l'aise ou qu'on ne sache pas toujours comment réagir face à certaines situations. Cette formation vous permettra notamment de travailler sur cette confiance en soi, d'apprendre à mieux diriger des situations de groupe et de développer votre communication professionnelle.

Objectif

A l'issue de la formation Accueil et communication, diverses compétences vous seront transmises, notamment :

- Améliorer ses capacités à répondre aux demandes reçues
- Acquérir des techniques et des outils afin de mieux professionnaliser son accueil
- Acquérir des compétences de médiateur afin de gérer au mieux les situations conflictuelles
- Savoir adapter son comportement en fonction des situations rencontrées

Domaine	A	ECA	NA	Remarque
Les principes fondamentaux de la communication (de 2h à 4h)				
L'accueil : une situation de communication importante (de 2h à 4h)				
Un accueil réussi = un client satisfait ! (de 4h à 6h)				
Mieux gérer les appels téléphoniques parfois sources de stress (de 4h à 6h)				
Quelques outils pour une communication plus professionnelle (de 4h à 6h)				
Vers une meilleure gestion des situations difficiles et embarrassantes (de 3h à 5h)				

A = Acquis

ECA = En cours d'acquisition

NA = Non acquis