

DEMANDE DE FORMATION

à remplir complètement et très lisiblement

EMPLOYEUR

Établissement Interlocuteur

Tel. Email

SALARIÉ

NOM Prénom Tél. mobile

PEC-CAE CDDI en SIAE CDDU en AI Adulte-Relais Service Civique

Date fin de contrat : /___/___/___/ • Autre statut

Commune de résidence Reconnaissance officielle d'un handicap

FORMATION • Consultez le programme et vérifiez les prérequis sur www.fles-78.fr



ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE ET EN VIS-À-VIS (2 jours)

Positionnement :

- Occupez-vous des fonctions d'accueil dans votre emploi ? Oui Non
- Avez-vous le projet d'exercer des fonctions d'accueil ? Oui Non
- Quelles sont vos principales motivations pour suivre cette formation ?

A joindre : Questionnaire FSE

Dates et lieu sont fixés dès qu'un groupe peut être constitué.
Environ 1 à 2 programmations par trimestre

ENGAGEMENTS

Le salarié s'engage à suivre la formation et prévenir au plus vite le FLES et l'employeur en cas d'empêchement.

Signature du salarié

L'employeur s'engage à libérer le salarié aux dates et horaires de la formation et à prévenir au plus vite le FLES en cas d'empêchement.

L'employeur atteste que les informations ci-dessus sont exactes et s'engage à communiquer le justificatif sur demande du FLES.

Signature + Cachet de l'employeur

Date :

Pour tout renseignement Tel. 01.34.82.52.37
A transmettre au FLES par mail fles.contact@gmail.com





Accueil & Secrétariat

FORMATION

Accueillir au téléphone et en vis-à-vis



Public

Public exerçant ou souhaitant exercer des fonctions d'accueil



Prérequis

+ Savoir lire et écrire le français



Objectifs

- + Assurer un accueil professionnel
- + Utiliser des outils de communication
- + Prendre des messages



Durée

2 jours soit 14 h



Moyens

- + Alternance d'apports théoriques et pratiques, exercices et jeux de rôles
- + Remise d'un support de formation



Évaluation

- + Évaluation formative en groupe
- + Attestation de formation

Programme

Analyser la fonction d'accueil et l'environnement du poste

- + Organiser son espace de travail, identifier les informations utiles, le matériel et les outils, comportement de l'hôte et premier contact

Identifier les outils de communication

- + Le schéma de la communication et la déperdition de l'information
- + L'écoute active, le questionnement, la reformulation, les 4 R

Gérer les appels téléphoniques et les visiteurs

- + Reconnaître les différentes étapes de l'accueil, se présenter, écouter, faire épeler, reformuler, questionner, faire patienter et reprendre la communication, prendre des notes, messages, prendre congé
- + Le comportement verbal, formules positives, ton, sourire, rythme, posture
- + Notions de cadre de référence, discerner les inférences, faits, opinions et sentiments
- + Le comportement non verbal, décoder les attitudes

S'entraîner à l'accueil

- + Cas d'école et situations vécues par les apprenants

Contenu indicatif susceptible d'être adapté en fonction des besoins des stagiaires



Questionnaire FSE
à remplir complètement et très lisiblement
et à transmettre au FLES par mail fles.contact@gmail.com

NOM (en capitales) **PRÉNOM** (en capitales).....

Date de naissance (jour/mois/année) **Sexe** : homme femme

Ville de naissance..... **Code Postal**..... **Pays**.....

Adresse (n° et nom de rue).....

Code postal : **Commune** **Téléphone**.....

Quel est votre plus haut niveau d'études atteint ?

- Inférieur à l'école primaire Primaire, secondaire 1er cycle, CAP, BEP...
 Niveau baccalauréat Diplôme supérieur au baccalauréat

Vivez-vous seul(e) avec des enfants à charge ? Oui Non

Avez-vous une reconnaissance officielle d'un handicap ? Oui Non

Êtes-vous allocataire de minima sociaux (RSA, ASS, AAH...) ? Oui Non

Vous participez à une action cofinancée par le Fonds Social Européen (FSE). Le FSE est un instrument de l'Union Européenne pour promouvoir l'emploi, la formation professionnelle et l'inclusion sociale.

L'Union Européenne et la France se sont engagées à évaluer l'efficacité des actions financées par l'argent européen. Dans ce but, le règlement UE n°1303/2013 du Parlement européen et du Conseil du 17.12.2013 rend obligatoire la collecte de certaines données sur la situation de chacune des personnes qui participent à une action. Les données recueillies par ce questionnaire feront l'objet d'un traitement informatique destiné à connaître l'évolution de votre situation personnelle entre le début et la fin de l'action et à évaluer l'utilisation de l'argent du Fonds Social Européen en France ; certains participants pourront être recontactés dans le cadre d'enquêtes plus approfondies.

Si vous voulez participer à l'action, vous avez l'obligation de fournir les données demandées. Nous vous prions de veiller à l'exactitude, à la précision et à la lisibilité de vos réponses. Nous vous remercions de votre coopération.

Responsable du traitement : Le Responsable du traitement des données collectées par ce questionnaire est la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP), en tant qu'autorité de gestion des programmes opérationnels nationaux du Fonds Social Européen (FSE) de 2014 à 2020. Ministère du travail, DGEFP, Sous-direction Europe et International, 14 Avenue Duquesne, 75350 PARIS 07 SP

Destinataires des données : Les destinataires de vos données sont les organismes chargés de la gestion du FSE en France ainsi que les autorités et services nationaux et européens chargés du contrôle de leur bonne utilisation. Au sein de ces organismes et services, les agents ayant accès à vos données sont ceux qui ont besoin d'y avoir accès pour accomplir les missions qui leur sont confiées.

Enregistrement et conservation des données : Les données recueillies vont être enregistrées dans le système d'information "Ma démarche FSE" par le FLES. Le FLES a l'obligation de détruire ce questionnaire papier dès que les données qu'il contient auront été saisies dans le système d'information "Ma démarche FSE". Les données enregistrées dans le système d'information "Ma démarche FSE" seront conservées jusqu'au 31.12.2033 conformément aux obligations de contrôle et de conservation des données imposées par les règlements européens.

Vos droits : Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification concernant vos données. Pour l'exercer, contactez le Délégué à la Protection des Données protectiondesdonneesdgefp@emploi.gouv.fr. Si vous estimez, après avoir contacté le Délégué à la Protection des Données, que vos droits ne sont pas respectés ou que le dispositif mis en œuvre n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).