Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

La gestion des rendez-vous

Description :

Pour maitriser la pratique de l'accueil physique en rendez-vous, il est nécessaire de mettre en œuvre des compétences innées ou acquises. La majorité des compétences requises peuvent s'apprendre ou se perfectionner. Ainsi, un rappel ou un approfondissement sur les techniques de communication, la préparation du rendez-vous et la gestion des situations particulières vous permettront de réussir vos rendez-vous dans une relation de service de qualité.

Objectifs :

- Identifier les bénéfices du rendez-vous pour l'allocataire et pour l'agent
- Préparer son rendez-vous et le séquencer
- Mener l'entretien avec méthode
- Mettre en pratique les techniques de communication favorables au rendez-vous
- Repérer les dysfonctionnements et proposer des pratiques adaptées à un entretien réussi

Programme :

- Les enjeux et les bénéfices de l'accueil sur rendez-vous
- Les conditions d'un rendez-vous client réussi
- L'analyse du besoin et de la situation du client
- L'importance de la préparation du rendez-vous
- Les bonnes techniques de communication
- Les différentes phases de l'entretien et leur analyse
- L'écoute active : reformulation et questionnement
- La gestion des contraintes de l'échange
- Les points clés de la posture professionnelle

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques
- Mises en situation et échanges de pratiques
- Quiz

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis,

pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances

- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Naima Ouari référent handicap naima.ouari@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 25 / 06 09 28 97 89 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Tous publics
Pré-requis :
Aucun
Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Connaissance et accueil du public
Lieu :
Irfaf

Tarif / Jour / stagiaire : 190 €
Modalités animation :
présentiel et classe virtuelle
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
8 à 12 agents
Durée en jours :
2
Durée en heures :
14