

## ACCUEIL PHYSIQUE

Service Administratif  
et Commercial

Téléphone  
01 49 44 42 70  
Fax  
01 49 44 42 75  
Email  
geforme93@ac-creteil.fr

Collège Honoré de Balzac  
65/67 rue P. et C. Thomoux  
93330 NEUILLY-SUR-MARNE

### Objectifs pédagogiques

- . **Maîtriser les mécanismes de la communication**
- . **Développer ses capacités d'écoute et d'analyse**
- . **Mettre en pratique des stratégies de comportements efficaces**

### Public concerné

Tout public désirant acquérir les techniques d'un accueil efficace.

### Pré-requis

Aucun

### Méthodes pédagogiques

- Séquences d'apprentissage collectives au sein d'un groupe et évaluations continues
- Exercices d'entraînement
- Mise en situation
- Jeux de rôles
- Utilisation de l'audio-visuel
- Apports théoriques ponctuels

### Modalités

Module de 28 heures (4 jours)

### Prix et financement

Nous consulter

### Validation / Evaluation

Attestation de formation

Conditions générales (rupture, annulation, départ anticipé) : voir les modalités définies dans la convention de financement en vigueur  
E-COM03 VA 01/06 - 27/01/06

**COM0206MR**

### Contenu

- Les multiples facettes de l'accueil
- Analyse et diagnostic des différents styles d'accueil
- Les différentes phases de l'accueil
- Les capacités transversales liées au poste de travail
- Le traitement des situations difficiles

### Lieux

- Aubervilliers
- Aulnay-sous-Bois
- Saint-Denis
- Montfermeil
- Sur site

### Contact

**Isabelle BRUN**  
**Assistante commerciale**  
☎ **01.49.44.42.80**