

2304 - FORMATION POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL - COLLÉGIALITÉ ET COLLABORATION

(Groupe de fonction : gestion générale, communication et information)

DURÉE DE LA FORMATION

Niveau D: 3 jours minimum

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

CONNAISSANCES

Concernant la formation pour le personnel d'accueil

Au terme de la formation, les participants connaissent/savent :

- pourquoi il est important d'établir des contacts de manière positive/conviviale avec le client au nom de l'organisation.

APTITUDES

Concernant la formation pour le personnel d'accueil

Au terme de la formation, les participants peuvent :

- établir des contacts de manière positive/conviviale avec le client au nom de l'organisation.

Concernant la collégialité et la collaboration

Au terme de la formation, les participants peuvent :

- exprimer clairement ce que l'on attend d'un bon collègue ;

- fixer des priorités sur le plan de la collégialité sous la forme d'une déclaration d'intention commune ;

- utiliser et développer les connaissances des personnes sur le plan de la collaboration.

GROUPE CIBLE

Tous les membres du personnel Calog de niveau D qui font partie du groupe de fonction Gestion générale ou du groupe de fonction Information et communication.

À titre exceptionnel, les membres du personnel Calog de même niveau appartenant à un autre groupe de fonction peuvent également participer à cette formation.

Conditions d'admission/prérequis pour suivre cette formation :

Formation pour le personnel d'accueil :

- expérience dans l'accueil de clients

Collégialité et collaboration

- aucun prérequis exigé

PLUS-VALUE DE LA FORMATION

- Employer des collaborateurs capables de gérer la pression, les clients « difficiles » et les plaintes à l'accueil.

- Employer des collaborateurs qui savent accueillir les clients tout en observant les règles de politesse et d'étiquette.

- Employer des collaborateurs qui savent collaborer avec leurs collègues.

- Employer des collaborateurs qui peuvent s'estimer, s'entraider, se compléter et se corriger mutuellement afin de pouvoir poursuivre un objectif commun dont chacun peut être fier.

VALIDATION DU TRANSFERT DE CONNAISSANCES

- *La validation a pour objectif de vérifier si toutes les compétences et connaissances transmises au cours de la formation sont bien assimilées.*
- *La validation peut revêtir différentes formes :*
Pour le niveau D :
 - *des exercices pratiques*
- *Pour participer à la validation, le membre du personnel doit avoir suivi au moins 80 % de la formation.*