



Programme de formation

Redynamiser le rôle d'agent d'accueil déchetterie

Le but de la formation

Savoir organiser et gérer sa déchetterie

Les objectifs de la formation

1. Adopter un bon accueil
2. Maîtriser les règles de bases en communication
3. Prévenir et gérer les situations conflictuelles

Les contenus de la formation

Pendant la formation

Apports théoriques et mises en situation

L'ACCUEIL : La prise de contact est primordiale, La qualité d'un bon accueil donne souvent le ton pour la suite.

- Les comportements qui provoquent des réactions négatives
- Les comportements qui provoquent des réactions positives, qui rassurent
- Les comportements à adopter avec les usagers
- Les règles d'un comportement positif
 - Savoir dire bonjour
 - La règle des 4 x20
 - Le sourire, le vouvoiement
 - L'importance de devancer l'usager
 - Donner le bon rythme
- Le rôle attendu de l'agent d'accueil



COMMUNICATION : Souvent gênée par nos sentiments, l'affectif prend le dessus, afin d'optimiser l'échange il est essentiel de respecter quelques règles à savoir.

A partir d'exposés et de questions réponses, les agents d'accueil vont exposer les situations rencontrées, et ensemble, guidée par le formateur nous aborderons les règles de communication.

- L'estime de soi
- Gardons le rythme
- Les questions ouvertes
- La reformulation
- L'estime de l'autre
- Savoir utiliser sa voix (la prosodie)
- S'adapter à son interlocuteur

GESTION DE CONFLITS : Lorsque la communication devient difficile, il peut y avoir dérapage, il faut revenir dans un schéma gagnant/gagnant !

Suite aux précédents échanges, nous mettrons en pratique des échanges normaux se dégradants rapidement en conflits.

- Gérer nos sentiments, éviter de prendre la pression
- Calmer le rythme
- L'empathie
- Vouloir comprendre
- Proposer des solutions selon les règles de la négociation, trouver un compromis
- Démontrer et souligner le gain pour l'utilisateur
- Conclure le plus positivement possible

Nos principes d'action

Une formation s'articulant autour d'une partie théorique légère permettant l'acquisition de notions importantes, puis d'une partie pratique sous forme de mises en situation, en salle afin de corriger en temps réel les écarts, puis sur négociation pour confirmer les acquis et établir un axe de progrès. Animation de formation à partir des méthodes actives principalement, permettant un apprentissage optimal et de méthodes interrogatives sous forme de questionnement, études de cas.

Évaluation

- Evaluation formative : en cours de formation par des mises en situation et par questions de validation.
- Evaluation sommative : par un test d'évaluation écrit rempli en fin de stage.
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois



Le public concerné

- Tout agent d'accueil de déchèterie en exercice
- Tout nouvel agent d'accueil de déchèterie effectuant son parcours d'intégration.
- Programme accessible aux personnes handicapées : nous **consulter**

PRE-REQUIS :

- **Aucun**

Le lieu

- Chez le client
- Déchèterie pour la partie pratique.

La durée et les horaires

- Durée: 2 jours,
- Horaires: Selon votre organisation

Le formateur

Laury Lecomte, Consultant/ formateur depuis 15 ans

Domaines d'interventions :

- Management / développement personnel
- Prévention des risques professionnels.