

## POSTURE D'ACCUEIL PHYSIQUE ET NUMÉRIQUE

La crise sanitaire modifie nos pratiques d'accueil et d'accompagnement, et nous invite à découvrir ou approfondir de nouvelles façons d'aller vers le public en utilisant le numérique.

Comment transposons-nous nos méthodes d'accueil et de réponse via les outils numériques ? Comment garantir une qualité de service ? Comment garder le contact sans être trop intrusif ?

Cette formation propose de se poser les questions liées à l'accueil, la relation à l'autre, l'écoute active et l'accompagnement que ce soit en face à face ou à distance et de poser les bases d'une autre forme d'accueil et d'écoute de qualité via le numérique.

### ■ Objectifs

- Assurer un accueil adapté à tous les publics quel que soit la situation et le support ;
- Maintenir la qualité de son accueil et de son accompagnement grâce aux nouveaux outils numériques ;
- Transposer ses compétences en matière d'écoute et d'analyse de la demande à un entretien écrit (tchat ou dématérialisé).

### ■ Contenu et méthode pédagogique

A partir des techniques de l'écoute active et les spécificités de l'accompagnement IJ, en s'enrichissant des expériences des "Promeneurs du Net".

Travail collaboratif, espace d'échanges et présentation des ressources.

### ■ Public

Informateurs Jeunesse, Promeneurs du Net.



27 et 28 septembre



2 jours



Rennes

# FICHE D'INSCRIPTION

## INSCRIPTIONS

Intitulé de formation choisie .....

.....

Date (s) .....

**Attention ! 1 fiche d'inscription par intitulé de formation (Préciser module et séquence si besoin)**

## IDENTIFICATION DU PARTICIPANT

### Candidat

Nom ..... Prénom .....

Fonction exercée .....

Adresse .....

Téléphone .....

Courriel .....

## ORGANISME EMPLOYEUR

Dénomination .....

Adresse .....

Téléphone .....

Courriel .....

N° siret ..... Code APE .....

## CONDITIONS D'INSCRIPTION

Votre inscription est à confirmer par le renvoi de cette fiche d'inscription.  
Un mail d'invitation sera envoyé à chaque participant inscrit avant le début de la formation avec la fiche descriptive du parcours de formation.

Les tarifs sont à retrouver à la page Conditions Générales de Vente.

Plus d'informations et confirmation d'inscription auprès de :

**Adeline Lebrun , Chargée de formation du Réseau IJ**

**02 99 31 13 28 - [adeline.lebrun@crij.bzh](mailto:adeline.lebrun@crij.bzh)**