



Informations :

Durée: 1 jour(s)

Prix: 650€

Code Formation: FA79_50

Eligible à un parcours de certification:

Public concerné :

Toute personne souhaitant mieux gérer l'accueil des utilisateurs dans sa bibliothèque ou son centre de documentation.

Pré-requis :

Aucun

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques 30%
- Débats et retours d'expériences 30%
- Mises en situation 40%

Pour aller plus loin :

- Manager un service de documentation

Gérer l'accueil en centre de ressources

Domaine: Documentation

Niveau formation: Débutant

Objectifs :

S'initier à la démarche d'accueil pour mieux répondre, orienter et renseigner ses usagers.

Une journée vivante et dynamique avec de la méthode mais aussi des mises en situation pour sensibiliser aux enjeux et aux objectifs de l'accueil en centre de ressources spécialisé ou en bibliothèque et d'encourager le partage des bonnes pratiques en matière d'accueil.

Contenu du stage :

L'accueil et les relations avec les usagers :

- Connaître les usagers à accueillir (internes/externes et leurs attentes).
- Les techniques d'accueil.
- Les spécificités de l'accueil physique (les attitudes positives, agressives, le langage positif, la présentation physique...)
- Les spécificités de l'accueil téléphonique (les attitudes au téléphone, renseigner tout en procédant à un prêt...)
- Opportunité de mettre en place une charte de l'accueil.

Gestion des situations difficiles :

- Les comportements à adopter pour une communication facile avec les usagers (écoute, gestuelle, choix des mots etc.).
- Traiter les objections et les réclamations.
- Répondre aux demandes urgentes.
- Savoir désamorcer l'agressivité, exprimer une impossibilité, un refus...

Orienter les usagers dans la bibliothèque :

- Les techniques d'approche.
- Conseiller, orienter et accompagner l'utilisateur sur ses recherches.

Évaluer la qualité de l'accueil :

- Mettre en place un baromètre de la qualité du service à l'utilisateur.
- Encourager l'expression du niveau de satisfaction interne et externe.
- Mettre en place une démarche d'amélioration de la fonction accueil et orientation.

Compétences cibles :

- Être plus à l'aise dans l'accueil des usagers pour mieux satisfaire leurs demandes.
- Gérer des situations difficiles.
- Mettre en place une démarche qualité et une charte d'accueil.
- Mettre en place les contours de son plan d'action.