

- Programme de cours OACP -

Dénomination : **« L'art de l'accueil »**

Formateur : Robert Küderli

Objectifs :

- Les participants prennent conscience de leur rôle et de leur image en fonction de l'environnement dans lequel ils évoluent. Les standards de bases admis dans le milieu de l'accueil seront connus.

Les objectifs cognitifs et non cognitifs seront scrupuleusement respectés tels qu'ils sont énoncés dans le document intitulé « Mise en œuvre de l'OACP », page 4, taxonomie selon Bloom.

Lieu du cours : AuLoft / Inside-formations, Avenue de Tourbillon 40, 1951 Sion

Date du cours : Lundi 5 août 2019

Horaires	Durée	Contenu	Méthodes	Formateur
08h00 – 08h20	20min	Accueil, présentations des participants et de l'intervenant	EF	Robert Küderli
08h20 – 9h30	70min	Objectifs – Qu'es-ce que l'accueil ?	EE – RP	Robert Küderli
9h30 – 9h50	20min	Pause		
9h50 – 10h15	30min	Les standards selon les entreprises	EP – EE – RP	Robert Küderli
10h20 – 11h00	40min	Travail de groupe	EE - EP	Participants
11h00 – 12h00	60min	Divers façons d'accueillir / culture	EF – EP - EE	Robert Küderli
12h00 – 13h15	75min	Repas de midi		
13h15 – 14h15	60min	L'accueil en tant que chauffeur	EE – EP - RP	Robert Küderli
14h15 – 14h50	35min	Mise en situation pratique	EE - EP	Participants
14h50 – 15h00	10min	Pause		
15h00 – 15h30	30min	Mise en situation pratique (suite)	EE - EP	Participants
15h30 – 16h00	30min	La communication verbale et non-verbale	EP - RP	Robert Küderli
16h00 – 16h45	45min	Questionnaire / Discussion finale, clôture du cours	Q - DC – RP	Robert Küderli
Durée totale : 7 heures				
Abréviations pour « Méthodes »		DC : documents à compléter EE : échange d'expériences EP : enseignement pratique EF : enseignement frontal RP : réflexions participatives Q : questionnaires		

Attention : je vous demande de bien vouloir venir à 7h45 afin que nous puissions procéder à l'encaissement de la journée ! (Paiement en cash ou par carte Maestro)

Au plaisir de vous rencontrer !