

FICHE PEDAGOGIQUE

Profil de formation :

Employé(e)

Compétences exercées :

Capacité d'accueillir un visiteur adéquatement, capacité de s'adapter au public et respecter la procédure prévue. Capacité d'observer une situation d'accueil et de repérer les comportements adéquats chez l'accueillant

Thème ou catégorie :

Accueil visiteur

Durée :

90 minutes

Prérequis :

Lire et comprendre des consignes – Remplir un formulaire simple – S'exprimer oralement en français

Contenus (mots clés) :

Accueil – communication – prise en charge du client – orientation

Besoins en matériel :

Un local pouvant être dégagé pour permettre le jeu de rôle de façon confortable
Table, chaise et téléphone permettant de mettre en scène un local d'accueil

Si vous travaillez en sous-groupes, chaque sous-groupe devrait pouvoir disposer d'un local ou une partie de local pouvant être aménagée de cette façon.

Déroulement de la séance :

Présentation des consignes – distribution des documents.

Chaque stagiaire à tour de rôle joue le rôle de l'accueillant, face à un stagiaire qui joue le rôle du client/patient. Le reste du groupe observe.

Donner la parole aux stagiaires ayant joué le jeu de rôle pour qu'ils puissent exprimer ce qu'ils ont ressenti. Les stagiaires évaluent celui qui a joué le rôle de l'accueillant, sur base de la fiche de critères.

Collectivement, demander au groupe de mettre en évidence les éléments de difficulté rencontrés face à la situation, ainsi que les attitudes professionnelles à adopter et à éviter.

Procéder à une synthèse écrite

Conseils – astuces – variantes

On peut également travailler les situations en sous-groupes. Dans ce cas, les stagiaires se répartissent par groupes de trois où chacun est tour à tour accueillant, client et observateur. Cette façon de procéder permet aux stagiaires de rejouer les situations et de s'améliorer. Mais elle offre moins de possibilités de discussion collective autour des différentes situations.