

FICHE PEDAGOGIQUE

Profil de formation : Employé(e)	Compétences exercées : Capacité d'accueillir au téléphone, de trier des appels, de renseigner un client ou de le renvoyer vers la bonne personne, de mettre en œuvre les comportements professionnels adéquats. Capacité d'observer une situation d'accueil et de repérer les comportements adéquats chez l'accueillant
Thème ou catégorie : Accueil téléphonique	Durée : 90 minutes
Prérequis : Lire et comprendre des consignes – Manipuler le téléphone – S'exprimer oralement en français	
Contenus (mots clés) : Accueil – communication – prise en charge du client – accueil téléphonique – filtrage des appels	
Besoins en matériel : Idéalement chaque sous-groupe devrait pouvoir disposer d'un local ou une partie de local pouvant être aménagée pour permettre le jeu de rôle de façon confortable. Pour chaque sous-groupe, il faudrait prévoir : table, chaise et téléphone permettant de mettre en scène un local d'accueil.	
Déroulement de la séance : Prédécoupage des descriptifs des 11 situations en autant d'exemplaires qu'il y aura de sous-groupes. – Présentation des consignes – répartition des stagiaires en sous-groupes de trois personnes – distribution des documents. Les stagiaires, en sous-groupe, se répartissent les 11 situations et les jouent en alternant les rôles de façon à ce que chacun soit à tour de rôle l'accueillant, le client et l'observateur. A chaque situation jouée, les stagiaires évaluent celui qui a joué le rôle de l'accueillant, sur base de la fiche de critères. Ils ont la possibilité de rejouer la situation pour améliorer leur prestation. Il est important que chaque stagiaire puisse percevoir les difficultés rencontrées face à la situation, et ait la possibilité d'améliorer son attitude d'accueil.	
Conseils – astuces – variantes Le fait de répartir les stagiaires en sous-groupe donne au formateur moins de prise sur chaque prestation mais pose généralement peu de problème car les situations sont peu impliquantes émotionnellement. Le formateur circulera entre les sous-groupes. Il est intéressant de voir chaque stagiaire au moins une fois en situation d'accueillant. Il est également essentiel de discuter avec chaque sous-groupe des difficultés rencontrées et des moyens mis en œuvre pour les surmonter. On peut également faire la situation en grand groupe. Dans ce cas, deux stagiaires jouent et le reste de la classe observe. On pourra alors mettre l'accent sur les choix opérés en matière de filtrage plus que sur la prestation du stagiaire.	