

FICHE PEDAGOGIQUE

Profil de formation : Employé(e)	Compétences exercées : Capacité d'accueillir un visiteur, de le renseigner, de le diriger dans un bâtiment et 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 visiteur	Durée : 90 minutes
Prérequis : Lire et comprendre des consignes – Lire et comprendre un listing téléphonique – Remplir un formulaire simple – S'exprimer oralement en français	
Contenus (mots clés) : Accueil – communication – prise en charge du client – orientation	
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 fiches visiteurs à compléter et 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 visiteur 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. Cette façon de procéder offre un meilleur contrôle du formateur mais donne moins de possibilité aux stagiaires de rejouer les situations et de s'améliorer.	