

PRIAE / PIC IAE 2025

Fiche synthétique de l'action

N° de l'action - Intitulé de l'action : 202506813 - Gestion de l'accueil - SIAE Sud Haute-Marne

Nom de l'OF : POINFOR



Réunion d'information collective

☐ Oui ☒ Non

Lieu :

Date et horaires :



Organisation

Nombre de jours : 3 jours

Nombre d'heures : 21h

Nombre min-max de stagiaires : 8-12



Contenu de l'action

Dates et horaires de formation : 17, 24 et 25 novembre 2025 de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30
Lieu de l'action : POINFOR – ZI Les Franchises – 132 Rue de la Poudrière – 52200 LANGRES

Niveau de formation :

☒ Savoir de base ☐ Professionnalisation ☐ Certification ☐ Qualification

Pré-requis :

- Avoir la maîtrise du français (niveau 2 de référentiel de l'ANLCI)

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les différents types de communication et analyser sa pratique (communication verbale et non-verbale),
- Savoir accueillir un client et être à son écoute,
- Se rendre disponible et faire patienter,
- Gérer les priorités,
- Communiquer une image positive,
- Adapter son ton et son rythme verbal en fonction de l'interlocuteur,
- Maîtriser son stress.

Contenu :

- M01 : Accueil - 1 h
- M02 : Déterminer les enjeux de l'accueil - 3 h
- M03 : Développer sa communication - 4 h
- M04 : Gérer l'accueil physique et téléphonique - 6 h
- M05 : Traiter les situations difficiles - 6 h
- M06 : Bilan - 1 h

Liste des équipements nécessaires à l'action :

- EPI : Aucun
- Cahier, stylo

Informations pratiques :

- Moyens de transport :
 - Parking de 50 places - Train, bus, voiture
 - Arrêt de bus à 1 500 mètres
- Restauration : réfectoire avec distributeur de sandwiches et boissons chaudes, équipé d'un frigo et de micro-ondes



Bilan

- Dates et horaires : 25/11/2025 à 15h30
- Lieu : POINFOR – ZI Les Franchises – 132 Rue de la Poudrière – 52200 LANGRES



Contacts

Référent OF	Nom, prénom : DI STASIO Barbara Numéro de téléphone / Adresse mail : 03.25.87.02.51 / barbara.distasio@poinfor.org
Relais territorial PRIAE/PIC IAE	Nom, prénom : BAGGIO Atika Numéro de téléphone / Adresse mail : 06 66 06 45 89 / piclorraine@iaegrandest-lca.org
Référent formation SIAE	Nom, prénom : Numéro de téléphone / Adresse mail :