

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

TECHNIQUES D'ACCUEIL

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

CODE : 742314U21D1

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 707

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juin 2010,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

TECHNIQUES D'ACCUEIL

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de mettre en œuvre un ensemble de techniques permettant de répondre aux besoins rencontrés en situation d'accueil face à un public donné ;
- ◆ de se présenter et de s'exprimer de façon correcte et adaptée face à un public à accueillir.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ de comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- ◆ d'émettre de manière cohérente et structurée un commentaire personnel à propos d'un texte.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Certificat de l'enseignement secondaire inférieur ou certificat de l'enseignement secondaire du 2^e degré (C2D ou CESI).

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Techniques d'accueil	CT	B	64
3.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable,

sur base de situations problèmes et au travers d'exercices pratiques,

- ◆ de décrire et de caractériser des situations d'accueil et leur contexte à partir des éléments suivants :
 - rôle, objectifs, ...,
 - déroulement de l'accueil,
 - efficacité et adaptation,
 - améliorations possibles ;

- ◆ d'identifier et décrire le public accueilli :
 - observation et description des caractéristiques non-verbales (attitudes, comportements, présentation, ...),
 - besoins et attentes du public,
 - usages et comportements liés aux différentes cultures ;

- ◆ de réaliser un accueil téléphonique en développant les notions suivantes :
 - les règles de l'accueil téléphonique,
 - le déroulement de l'accueil téléphonique type (début, déroulement et conclusion),
 - la conception des messages téléphoniques,
 - la réception et l'émission d'appels téléphoniques ;

- ◆ de conduire un entretien d'accueil en mettant en œuvre les notions suivantes :
 - plan d'entretien,
 - introduction de l'entretien,
 - développement de l'entretien,
 - recentrage de la conversation,
 - méthodologie de questionnement,
 - conclusion de l'entretien ;

- ◆ d'assurer un accueil en développant les notions suivantes :
 - la gestion et l'adaptation de l'espace d'accueil (accessibilité, éclairage, ...),
 - l'information du public,
 - l'orientation des personnes,
 - la gestion des temps d'attente du public,
 - les normes de politesse, de bienséance ;

- ◆ de gérer une relation problématique à partir d'éléments tels que :
 - identification des différentes phases d'un conflit oral,
 - méthodes de réfutation,
 - techniques d'écoute (active, passive, analytique,...),
 - conduite de l'entretien conflictuel,
 - gestion des mécontents,
 - expression d'un refus acceptable pour le "client",
 - construction d'une réponse malgré les impératifs dictés par le "client",
 - gestion des personnes pressées ou en état de stress ;

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable,

au travers de mises en situation d'accueil relatives au tourisme et dont les conditions sont précisées :

- ◆ de décrire le déroulement d'un accueil standard en justifiant ses choix ;
- ◆ de mettre en place un espace d'accueil ;
- ◆ de gérer un entretien téléphonique et en face à face avec des clients ou visiteurs ;
- ◆ de citer et de mettre en œuvre des éléments pertinents dans des situations d'accueil délicates ou imprévues.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le niveau de qualité de l'entretien mené,
- ◆ le degré de pertinence des choix posés,
- ◆ le niveau de qualité et de fonctionnalité de l'espace d'accueil.

6. CHARGE DE COURS

Un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Néant.