



---

# La gestion des rendez-vous

---

## Description :

Pour maîtriser la pratique de l'accueil physique en rendez-vous, il est nécessaire de mettre en œuvre des compétences innées ou acquises. La majorité des compétences requises peuvent s'apprendre ou se perfectionner. Ainsi, un rappel ou un approfondissement sur les techniques de communication, la préparation du rendez-vous et la gestion des situations particulières vous permettront de réussir vos rendez-vous dans une relation de service de qualité.

## Objectifs :

- Identifier les bénéfices du rendez-vous pour l'allocataire et pour l'agent
- Préparer son rendez-vous et le séquencer
- Mener l'entretien avec méthode
- Mettre en pratique les techniques de communication favorables au rendez-vous
- Repérer les dysfonctionnements et proposer des pratiques adaptées à un entretien réussi

---

## Programme :

- Les enjeux et les bénéfices de l'accueil sur rendez-vous
- Les conditions d'un rendez-vous client réussi
- L'analyse du besoin et de la situation du client
- L'importance de la préparation du rendez-vous
- Les bonnes techniques de communication
- Les différentes phases de l'entretien et leur analyse
- L'écoute active : reformulation et questionnement
- La gestion des contraintes de l'échange
- Les points clés de la posture professionnelle

---

## Méthode pédagogique :

- Apports théoriques
- Mises en situation et échanges de pratiques
- Quiz

---

## Modalités d'évaluation et de validation :

- **Évaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis,



pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances

- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud** : à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

### Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Naima Ouari référent handicap [naima.ouari@caf92.caf.fr](mailto:naima.ouari@caf92.caf.fr) - 01 87 02 85 25 / 06 09 28 97 89 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

#### Public cible :

Tous publics

#### Pré-requis :

Aucun

#### Programmation :

Nous contacter Planification sur le site [irfaf.fr](http://irfaf.fr)

#### Catégorie :

Connaissance et accueil du public

#### Lieu :

Irfaf

**Tarif / Jour / stagiaire** : 190 €

#### Modalités animation :

présentiel et classe virtuelle

#### Formateur :

Prestataire externe

#### Effectif :

8 à 12 agents

#### Durée en jours :

2

#### Durée en heures :

14