

Fiche Technique

Matière : Orientation, Information et Insertion
Thème : Techniques d'Accueil

TAC

Objectifs

- Définir l'accueil et d'agent d'accueil
- Déterminer les composants et la procédure de l'accueil
- Etudier les situations d'accueil

Population ciblée

Agent d'accueil
Personnel des BAIO
Standardistes

Pré-requis

Maîtrise de l'expression orale

Périodes

Voir guide 2009

Animateur(s)

PSEP en Documentation

Description du thème

- Introduction et définition
- Les objectifs de l'accueil
- L'espace et le support de l'accueil
- Le préposé à l'accueil (Personnel et contact)
 - tâches et missions
 - qualités et attitudes du personnel d'accueil
 - les phases de l'accueil
- Etudes de différentes situations d'accueil

Durée

05 jours