ACCUEILLIR AVEC PROFESSIONNALISME - ON THE JOB TRAINING

Pôle d'activité

SUPPORT ADMINISTRATIF ET BUREAUTIQUE

Formule

Présentiel

Prix/participant

270,00 €

Nombre max. de participants/session

15

Prix/session réservée

3.450,00 €

Prix/session sur-mesure

Contactez-nous

Durée de la formation

21 heures

Personne de contact

Patrick GILET Gestionnaire de dossiers clients - Gestionnaire IT

pgilet@erap-gsob.brussels

Comment s'inscrire?

Détail de la formation

"ON THE JOB TRAINING" propose un accompagnement de terrain. Il fait suite à la formation "Accueillir avec professionnalisme". L’administration peut demander à accéder au coaching de terrain, sans passer par la formation. Une réunion doit alors être engagée avec le responsable pédagogique

Objectifs

Il s'agit de vérifier sur le terrain les acquis de la formation et d'inciter les apprenants à mettre en place les nouvelles pratiques professionnelles de l'accueil apprises en formation.

Public cible

La formation est accessible aux agents en fonction dans les administrations communales, les CPAS, les zones de police, et les organismes régionaux et para-régionaux de la Région de Bruxelles-capitale, ainsi qu'aux membres des cabinets ministériels de la RBC, qui ont besoin d'un coaching de terrain pour mettre en place les stratégies d'accueil abordées en formation.

Méthodes pédagogiques

- Observation et analyse de l'environnement d'accueil et le travail des agents d'accueil sur le terrain
- Accompagnement collectif par le formateur et en « peer » coaching
- Accompagnement individuel par le formateur coach
- Observations intermédiaires et arrivée du client mystère
- Synthèse et intégration des différents éléments

Contenu

Chaque coaching est préparé sur mesure, en tenant compte des contenus abordés en formation, des objectifs poursuivis par l'administration et des problématiques rencontrées sur le terrain.

Disponibilité au catalogue

Disponibilité (sous réserve d'inscriptions suffisantes) et conditions garanties jusqu'au 30 juillet 2025.