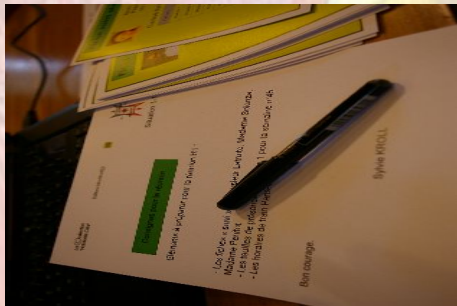




Thématique

Dans le cadre d'un poste d'accueil dans un centre de formation, l'apprenant se voit confier différentes missions. Des premières missions où il devra renseigner des interlocuteurs, jusqu'aux missions plus « denses » où il lui faudra prendre des rendez-vous par téléphone, gérer des déplacements et analyser et/ou synthétiser des informations pour les présenter lors de réunions, l'apprenant devra organiser son espace de travail, rechercher des informations dans des documents divers, réaliser des tâches selon un timing imposé et donc gérer son temps.

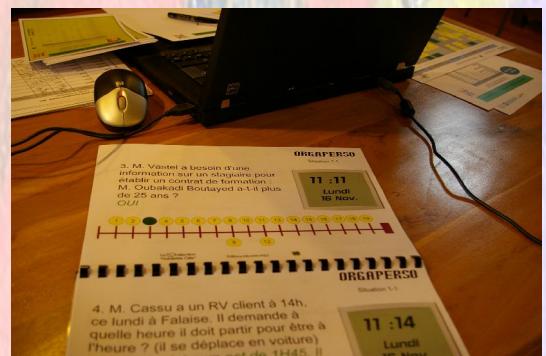


L'apprenant se trouve face à un ensemble conséquent de documents variés (*plus de 90 fiches*) qu'il lui faudra dans un premier temps découvrir, analyser, trier, classer.

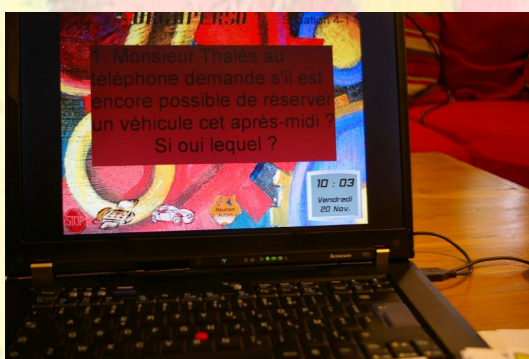


Les premières situations proposées peuvent se pratiquer en binôme, un apprenant jouant le rôle de différentes personnes demandant des renseignements à l'accueil (selon un scénario pré-déterminé pour les questions et le timing).

L'apprenant ayant en charge le poste à l'accueil doit non seulement délivrer les informations au fur et à mesure des demandes mais effectuer en parallèle des tâches qui lui sont confiées.



Livret pour questionner l'apprenant à l'accueil



Chaque situation est aussi abordable par le biais d'un logiciel qui gère les questions et le temps. Pour les deux derniers niveaux, le logiciel permet de téléphoner, de prendre un véhicule pour se déplacer et d'annoncer ses départs pour les réunions.

