

ACCUEIL ET COMMUNICATION AVEC LES FAMILLES

Présentation de la formation

Cette formation s'adresse aux personnels administratifs en charge de l'accueil et de la communication avec les familles. Elle permet d'acquérir des compétences en gestion des relations, en communication interpersonnelle et en maîtrise des procédures administratives pour assurer un accueil de qualité et une transmission efficace des informations.

Objectifs pédagogiques

- Développer une communication efficace et bienveillante avec les familles.
- Savoir accueillir et orienter les parents dans leurs démarches administratives.
- Gérer les situations sensibles et les demandes spécifiques avec professionnalisme.

Résultats attendus

- À l'issue de la formation, les participants seront capables d'assurer un accueil chaleureux et efficace des familles. Ils sauront adapter leur communication aux différentes situations, gérer les échanges avec professionnalisme et faciliter la relation entre l'établissement et les parents.

⌚ **Durée** 3 jours (21 heures)

€ **Prix** 850€ HT

Prix / jour / par stagiaire
(Tarif dégressif en fonction du nombre d'apprenants notamment)



Public

Secrétaires d'établissement, personnels administratifs, assistants de direction en milieu scolaire, agents d'accueil.



Pré-requis Aucun

ACCUEIL ET COMMUNICATION AVEC LES FAMILLES

Programme de la formation

JOUR 1

1. Accueil physique et téléphonique des familles (9h-17h)

- Principes d'un accueil de qualité : posture, écoute active et empathie.
- Techniques pour gérer les situations complexes et les demandes urgentes.
- Savoir rassurer et informer clairement sur les démarches administratives.

JOUR 2

2. Communication et gestion des échanges avec les parents (9h-17h)

- Adapter son langage et son ton en fonction des situations.
- Gérer les conflits et les tensions dans la relation école-famille.
- Assurer une transmission fluide des informations entre l'école et les parents.

JOUR 3

3. Outils et techniques pour améliorer la communication (9h-17h)

- Utilisation des outils numériques pour faciliter les échanges avec les familles.
- Structurer et rédiger des messages clairs et professionnels.
- Préparer des réunions ou entretiens avec les familles pour un dialogue efficace.

Évaluation de fin de formation

- Mises en situation : accueil et gestion d'échanges avec des familles aux besoins variés.
- Exercices pratiques : rédaction de messages professionnels et gestion de conflits.
- Plan d'action personnalisé : mise en place de stratégies adaptées à l'établissement.

Notre organisme s'engage à rendre accessible ses formations à tous. Si vous êtes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour adapter nos modalités pédagogiques à vos besoins spécifiques. Contactez notre référent handicap Marion PEGAUD, au **06.87.32.19.71** pour un entretien personnalisé afin d'évaluer ensemble les aménagements nécessaires.

Vous pourriez également être intéressé par...

OPTION 1 : Gestion administrative des dossiers élèves (2 jours)

- Accueil et accompagnement des familles dans les démarches d'inscription et de suivi.
- Organisation et mise à jour des dossiers scolaires.
- Gestion des demandes spécifiques (bourses, transports scolaires, suivi des absences).

OPTION 2 : Réglementation et procédures de l'Éducation nationale (2 jours)

- Informer les familles sur les obligations et droits en matière de scolarité.
- Appliquer et expliquer les procédures administratives aux parents.
- Connaître les dispositifs d'accompagnement pour répondre aux demandes spécifiques.

OPTION 3 : Techniques d'organisation et de classement (2 jours)

- Structurer et classer efficacement les documents administratifs liés aux élèves et aux familles.
- Optimiser l'utilisation des outils numériques pour le suivi des dossiers.
- Développer des méthodes d'organisation pour améliorer la réactivité dans le traitement des demandes.