**Formation INAP : Accueil physique de qualité**

**Public cible**

Agents chargés de l'accueil physique du public et plus spécifiquement agents qui sont nouvellement appelés à remplir des missions de gestion d'un guichet d'accueil

**Cycle de compétences**

Accueil et encadrement du public

**Objectifs**

Apprendre les mécanismes de fonctionnement d'une communication dans une relation interpersonnelle. Améliorer le service au public par le biais d'une gestion compétente du guichet d'accueil.

**Contenu**

* Les missions du personnel de l'accueil
* Les différents types de communication et leur fonctionnement (l'interaction sociale dans une communication interpersonnelle)
* Le positionnement du personnel en charge
* L'aménagement technique du guichet d'accueil

**Gestionnaire de formation**

Mireille Schranz
Tél. : 247 83158
E-mail : mireille.schranz@inap.etat.lu