

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE EN BIBLIOTHEQUE : S'ADAPTER AUX DIFFERENTES SITUATIONS D'ACCUEIL

Date Les lundi 06 et mardi 07 mars 2017 (12 heures)

Lieu Salle de cours – MédiaLille, Université de Lille – sciences humaines et sociales

Formatrice

Françoise HECQUARD, formatrice et consultante en management de la lecture publique et en dynamique relationnelle.

Public

Professionnels des bibliothèques chargés de l'accueil des publics

Pré-requis

Aucun

Objectifs

- Savoir identifier les paramètres et les modalités d'un accueil convivial et efficace en bibliothèque
- Savoir identifier et écouter les besoins et les attentes des publics accueillis
- Savoir adapter sa communication aux différents publics et aux différentes situations d'accueil

Programme

- Rôle des personnels de bibliothèque à l'accueil
- Styles sociaux, besoins, attentes et usages en bibliothèque
- Notions de communication relationnelle, d'intelligence émotionnelle, d'écoute active et de communication non-violente

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Mises en situation et jeux de rôle