

USIP2F - Comprendre les publics pour mieux utiliser les outils d'accueil

Présentation

Prérequis

Bac

Objectifs pédagogiques

Cet enseignement contribue à construire la posture professionnelle nécessaire à l'exercice des métiers visés par la certification.

Compétences

Comprendre et adapter son intervention auprès de différentes catégories de publics et de différents profils-types de visiteurs, d'usagers, de clients.

Programme

Contenu

Compréhension du public

Réglementation et mesures de sécurité

Accessibilité des publics

Gestion de conflits

Outils d'accueil

Modalités de validation

- Contrôle continu

Description des modalités de validation

Contrôle continu

Mis à jour le 02-06-2021



Code : USIP2F

Unité spécifique de type cours

6 crédits

Responsabilité nationale :

EPN16 - Innovation / 1