à retourner avant la formation à contact@erach.fr

Chrono : .....

Questionnaire Préformation

Ftion :Accueil / Gestion de l'agressivité du public. **Date : 11-12 Décembre 2025**

Dans le cadre de votre formation nommée ci-dessus, nous vous remercions de bien vouloir renseigner ce questionnaire.
Il nous permet de vérifier l'adhésion au projet de formation et répondre à vos besoins en termes de contenu de formation et de méthode d'apprentissage.
Questionnaire anonyme - Réponses à caractère confidentielles et non communicables

1. **Pour quelle(s)s raison(s) souhaitez-vous suivre cette formation ?** (Plusieurs réponses sont possibles)
   - ☒ Formation prévue par votre établissement
   - ☐ Formation demandée personnellement
   - ☐ Utile pour renforcer vos compétences dans votre poste actuel
   - ☐ Utile pour acquérir de nouvelles compétences
   - ☐ Utile pour votre évolution professionnelle
2. **Cette formation s'inscrit elle dans un contexte professionnel particulier ?**
   - ☐ Oui – le(s)quel(s) .....
   - ☒ Non
3. **Quelles sont vos attentes prioritaires en participant à cette formation ?** (Plusieurs réponses sont possibles)
   - ☐ Découvrir de nouveaux outils
   - ☐ Approfondir vos connaissances
   - ☒ Actualiser vos techniques professionnelles
   - ☐ Apprendre de nouveaux contenus, autres méthodes
   - ☐ Améliorer votre quotidien professionnel
   - ☒ Expérimenter de nouveaux savoirs (faire, être)

   Autre, précisez : .....
4. **Quels sont les critères les plus importants pour vous en assistant à cette formation ?**
   (Sélectionnez uniquement les 3 critères les plus importants à vos yeux.)
   - ☒ Un contenu pratique, concret et opérationnel
   - ☐ Un côté ludique, fun, moderne
   - ☒ Une personnalisation de la formation
   - ☒ Un petit groupe de travail
   - ☐ Une formation vivante et interactive.
5. **Les objectifs de la formation tels que décrits dans le programme t répondent-ils à vos attentes ?**
   ☒ Oui ☐ Non ☐ Partiellement

6. **Voici les thématiques du programme, pour chaque thème pourriez vous exprimer votre degré d'intérêt ou de connaissance avec les notations suivantes [de 1 à 4].**

Programme	Niveau d'intérêt	Niveau de connaissance
Les enjeux de l'accueil	4	3
Accueil et Communication en face à face	4	3
Traiter la demande de l'interlocuteur, les 3 niveaux (Face à face, téléphone, numérique).	4	3
Gérer les situations d'urgence et/ou de crise et se protéger	4	2
La gestion des situations difficiles/ Travail d'écoute	4	2
Gérer ses émotions et comment maîtriser ses réactions.	4	3
Les apports de la CNV (Communication non violente) pour faire face aux accueils difficiles	2	2

1 – Aucune connaissance ou aucun intérêt à mon poste actuel 2 - faible niveau de connaissance ou d'intérêt
3 - Réel intérêt ou bonne connaissance du sujet 4 – sujet à intérêt prioritaire ou maitrise du sujet

7. **Pour cette formation, pensez-vous avoir le plus besoin d'un apport de connaissances :**
   (Plusieurs réponses sont possible).
   ☒ Méthodologiques ☐ Théoriques ☐ Pratiques

8. **Avez-vous des commentaires à rajouter concernant vos attentes vis-à-vis de la formation ?**

.....