

GESTION DE SITUATIONS DIFFICILES EN ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

STAGE PRESENTIEL

PUBLIC :

Personnels d'accueil physique et téléphonique

PREREQUIS :

Maîtrise orale et écrite de la langue française

DUREE :

2 jours (14 heures)

EFFECTIF MAXIMUM :

10 personnes

MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

Formation inter : effectif minimum de 5 participants

Formation intra : dans vos locaux, calendrier fixé par le client

ACCESSIBILITE :

Adaptation des contenus et des méthodes pédagogiques pour les personnes en situation de handicap, nous consulter

VALIDATION DE LA FORMATION :

Attestation de formation

OBJECTIFS

- Repérer les situations difficiles d'accueil physique et téléphonique
- Gérer l'insatisfaction et le conflit en accueil téléphonique tout en se protégeant
- Gérer l'insatisfaction et le conflit en accueil physique
- Maîtriser la communication verbale, posturale et non-verbale

METHODES / MOYENS ET SUPPORT PEDAGOGIQUE / MATERIEL

- Formation cognitive sous forme de cours interactifs
- Tour de table, recueil des attentes, apports théoriques, échanges, mises en situations, analyses des pratiques, jeux de rôles...
- Support de cours papier ou clé USB (diaporama, exercices...)
- Vidéoprojecteur, écran, paperboard ou tableau blanc, feutres

MODALITES D'EVALUATION

- Évaluation des acquis de la formation par rapport aux objectifs en début et fin de formation, sous forme de QCM
- Évaluation du degré de satisfaction des stagiaires via un questionnaire

RESUME DU PROGRAMME

Au cours de cette formation, les points suivants seront abordés :

- Échanges sur la représentation personnelle de l'accueil physique et téléphonique, ses enjeux professionnels et personnels
- Accueil téléphonique : compréhension de ce qui « transpire » à travers la voix, l'écoute active, légitimation de l'interlocuteur, non prise en considération personnelle de l'insatisfaction ou conflit, la protection de soi, la réponse bienveillante à l'autre, à soi. Gestion de la répétition de situations.
- Accueil physique : aborder la posture du corps adéquate, le visage, les mots, le timbre de voix, le débit, le rythme du corps. Désamorcer les signes de conflits physiques.
- Notions d'identification projective avec outils et mise en application