



47/2022

PRATIQUES PROFESSIONNELLES

ASSURER ET REUSSIR UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DE QUALITE



FORMATION PRESENTIELLE OU DISTANCIELLE

Contexte

Mieux comprendre la relation aux autres, développer ses compétences et son aisance relationnelle, gagner en confiance.

Être plus à l'aise, plus efficace permet d'affirmer sa fonction avec plus de sérénité. Cette formation « communication ciblée » permet aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils de communication efficace et de l'aisance relationnelle pour désamorcer l'escalade de la violence et rétablir une communication constructive.

Les participants s'entraînent à identifier les signaux avant-coureurs, à apprendre à gérer leurs émotions.

Cette formation vise à trouver ensemble des solutions concrètes et adaptées aux types de population accueillie dans l'établissement, aide à formuler des problématiques, à gérer des situations et à en déduire des plans d'actions efficaces. Fédérer les équipes et valoriser votre établissement et son but premier face à tous les interlocuteurs.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone
- Développer un esprit de qualité de service et savoir valoriser l'image de l'établissement
- Faire de la communication un outil efficace de transmission d'information
- Réaliser un diagnostic de vos pratiques actuelles de communication interne et externe
- Discerner les différents types de comportements agressifs – les conduites à tenir
- Apprendre à gérer les situations délicates.

PROGRAMME

- Volet 1 : Détecter et définir le concept d'accueil de qualité : les fondamentaux de la communication**
 - Les fondamentaux de la communication
 - S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie
 - Utiliser un vocabulaire approprié, les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation
 - Importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire
- Volet 2 : Comprendre et faire de la communication un moyen de réussir la transmission d'informations**
 - Développer ses qualités d'écoute et non pas d'écouter
 - Reformuler pour valider
 - Trier, prioriser les informations avec un plan d'action
 - S'entraîner à faire face à une situation d'agression
 - Analyser la situation - Prévenir

Dates / Horaires / Durée

3 et 4 octobre de 9h30 à 16h30
(soit 12h00 de formation)

> [s'inscrire en ligne](#)

Intervenante

Nathalie PONCHELLE

[Présentation](#)

Public(s), pré-requis

Tout professionnel exerçant une fonction d'accueil physique et/ou téléphonique ponctuelle ou régulière. Pas de prérequis pour cette formation.

Tarif

Adhérent cotisant : 460 €

Capacité maximum

12 personnes

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques (60%) et exercices pratiques – mises en situations (40%)
- Utilisation de nombreux supports pour faciliter les échanges et les interactions
- Ressources pédagogiques mises à disposition des stagiaires

Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis en cours de formation
- Évaluation de l'action de formation par l'envoi d'une fiche individuelle en ligne au stagiaire
- Évaluation de l'action de formation par l'envoi d'une évaluation à froid en ligne au stagiaire

Pour toutes les personnes en situation de handicap, l'Uriopss Hauts-de-France a la possibilité d'adapter, dans la mesure du possible, les conditions d'accueil ainsi que le contenu de la formation en fonction du handicap. N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins éventuels à l'adresse mail suivante : m.babela@uriopss-hdf.fr





■ **Volet 3 : Gérer et maîtriser et faire vivre des outils de communication / supports de traçabilité**

- Fiche de situation de crise
- Gestion de situations délicates
- Gérer la confidentialité des informations
- Réorienter et tracer la situation
- Gérer la relation téléphonique, la relation physique entrante et sortante

Parcours de formation mutualisé, en partenariat avec :

