

Gestion des situations conflictuelles : accueil physique et téléphonique

DESCRIPTION DE LA FORMATION

Savoir perfectionner ses qualités d'accueillant, améliorer la prise de contact, gérer les situations en toutes circonstances (accueil physique et téléphonique).



OBJECTIFS

- Développer un accueil chaleureux et professionnel en toutes circonstances.
- Pratiquer l'écoute active : la reformulation et faire preuve d'empathie.
- Apprendre à gérer les situations délicates.
- Maîtriser les techniques de la gestion de conflits en face à face ou au téléphone.
- Répondre avec efficacité aux demandes conflictuelles.
- S'affirmer sans agressivité.



PROGRAMME

Jour 1 :

- Définition du conflit et de ses différentes formes.
- Comprendre les situations conflictuelles, intégrer le fonctionnement d'un conflit à l'accueil.

Jour 2 :

- Elaboration d'une méthodologie de résolution de problèmes et de médiation (communication positive, reformulation, écoute active, médiation).
- Savoir gérer ses émotions en toutes circonstances.



MÉTHODE

- Apports théoriques et pratiques modulés en fonction des attentes particulières des participants.
- Pédagogie misant sur l'auto-réflexion des participants et l'appropriation des savoirs transmis par le formateur.
- Mises en situations et jeux de rôles, d'après les situations professionnelles propres à chaque participant, visant à actualiser le potentiel personnel et favoriser le gain de compétence opérationnelle.



MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Recueil des attentes
- Evaluation de fin de formation et à distance



SANCTION

Attestation de fin de formation

DURÉE

2 jours (14h)

Dates et lieu Accessibilité

→ 17 et 18 mars 2022
à Tours



Intervenant(s)

Consultant-formateur en ressources humaines, enseignant en psychologie sociale

Public

Toutes personnes traitant des appels téléphoniques ou chargées d'accueil.

Prérequis

Pas de prérequis



Pour les personnes en situation de handicap, nous pouvons vous orienter vers les organismes spécialistes régionaux.

*Contactez notre référente handicap :
sylviane.sikadih@frapscentre.org*

Délai d'accès

Clôture des inscriptions 1 mois avant le début de la session

Coût

Adhérents : 380 € TTC

Non adhérents : 420 € TTC



Contact

▶ FRAPS Région

✉ julie.thimon@frapscentre.org

☎ 02 47 25 52 84

Inscription en ligne :
www.frapscentre.org

