PROGRAMME DE FORMATION

Accueil du public difficile

DURÉE : 2 jours l 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Professionnels de l'accueil, assistants, agents en contact avec le public et responsables de service souhaitant améliorer la qualité de l'accueil.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Accueillir avec professionnalisme; Être plus à l'aise en situation délicate.

Développer un état d'esprit orienté usager.

Valoriser vos actions et gagner en confiance en situation de face-à-face.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou à distance (sur demande) par un formateur professionnel expert en qualité de vie au travail et sur la thématique de l'accueil : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Formateur expert en relation client et techniques commerciales, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Supports pédagogiques

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

Plateforme Modula

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - Différencier usager et client et faciliter le début de l'entretien

- L'usager / Le client : définitions légales et d'usage.
- L'attente de l'usager et celle du client.
- Travailler sur l'amélioration continue.
- Faciliter le début de l'entretien : rendre l'attente plus aisée.
- Faciliter le démarrage.

03 - Mener un entretien efficace et renforcer sa valeur ajoutée

- Mener un entretien efficace et renforcer sa valeur ajoutée.
- Structurer l'entretien grâce aux 4C.
- Déterminer l'objectif réel.
- Faciliter la compréhension : indiquer l'étape suivante.
- Adapter la structure de l'entretien aux situations délicates.
- Différencier problème et situation conflictuelle : distinguer entretien normal, agressif et violent.
- Prendre conscience de nos réactions.

04 - Différencier problème et situation conflictuelle : mise en pratique

- Comprendre la réaction des usagers grâce à la courbe d'Elisabeth Kubler Ross.
- Gérer la dimension émotionnelle de la situation.
- Développer son assertivité pour s'affirmer sereinement.

05 - La méthode eric

- La méthode ERIC : la méthode « Lorsque vous… ».
- CNV et OSBD, techniques de désescalade verbale.
- La gestion des critiques de l'usager : les neuro-réactions du stress (cerveau reptilien, gestion à chaud).
- Outils de pleine conscience flash pour garder le calme.
- Savoir dire non de façon acceptable à la demande de l'usager.

06 - Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation