

**OBJECTIFS & COMPÉTENCES
PROFESSIONNELLES VISÉES**

- Accueillir avec professionnalisme.
- Développer un état d'esprit orienté usager.
- Valoriser vos actions et gagner en confiance en situation de face-à-face.
- Être plus à l'aise en situation délicate.

CQVT_PUD

2 jours - 14 heures

INTER ou INTRA SUR-MESURE

800 € en inter*

*pour les tarifs INTRA et demandeurs d'emploi : merci de nous consulter.

Prérequis et accessibilité

Aucun prérequis.

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.

Moyens pédagogiques et encadrement

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



LIEU DE FORMATION

à Modula Formation
(Bordeaux / Bayonne / Limoges / La
Rochelle) et/ou à distance



DÉLAIS D'ACCÈS

Variable en fonction de votre statut, du
financeur et de notre planning inter



SUITE DE PARCOURS

Suggestion : Formations Efficacité au
travail / Développement personnel & QVT



Modalités d'évaluation :

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

www.modula-formation.com

Contactez-nous !

05 56 44 58 68

contact@modula-formation.com

7, avenue
Raymond Manaud
33520 BRUGES

DIFFERENCIER USAGER ET CLIENT

- L'utilisateur / Le client : définitions légales et d'usage.
- L'attente de l'utilisateur et celle du client
- Travailler sur l'amélioration continue

FACILITER LE DEBUT DE L'ENTRETIEN

- Rendre l'attente plus aisée.
- Faciliter le démarrage.

MENER UN ENTRETIEN EFFICACE ET RENFORCER SA VALEUR AJOUTEE

- 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 DELICATES

- Différencier problème et situation conflictuelle.
- Distinguer entretien normal, agressif et violent.
- Prendre conscience de nos réactions.
- Comprendre la réaction des usagers grâce à la courbe d'Elisabeth Kubler Ross.
- Gérer la dimension émotionnelle de la situation.

DEVELOPPER SON ASSERTIVITE POUR S’AFFIRMER SEREINEMENT LORS DES SITUATIONS DIFFICILES

- La méthode ERIC.
- La méthode "Lorsque vous...".
- La gestion des critiques de l'utilisateur.
- Savoir dire non de façon acceptable à la demande de l'utilisateur.

