



Les fondamentaux de l'accueil spontané

Réf. : FAFPP2402

Public

- Tout salarié souhaitant améliorer son efficacité professionnelle

Pré requis

- Avoir à gérer une relation face à face avec les clients

Objectifs

- Coordonner les modes d'accueil
- Gagner en confort, confiance et sécurité

Bénéfices attendus

- Adopter les bonnes pratiques et postures
- Conduire des entretiens structurés
- Conserver la maîtrise de la relation
- Trouver les mots justes

Programme

L'accueil des usagers

- Les enjeux et objectifs de l'accueil spontané
- Les motifs de visites
- L'organisation de l'accueil
- Les situations difficiles

- Le traitement de demandes particulières (réflexions et mises en situations)
- Le rôle du pré-accueil et des conseillers
- La violence au travail
- Les incidents violents
- La détresse, les incivilités et autres types d'agressions (définition et caractérisation)
- Les cas pratiques sur les rapports de force en relation (usagers difficiles)
 - Le dispositif alerte-agression
 - L'outil interne de traçage

Réussir sa 1^{ère} impression

- La structuration d'un entretien d'accueil (étapes clés, actions et verbatim)
- Le para verbal et le langage du corps
- Les règles de l'accueil

La gestion de la colère

- Le schéma décisionnel pour gérer la colère et autres situations complexes (désamorçage des tensions, attitudes, protocoles d'action et bonnes pratiques, stratégies, techniques et méthodes de résolution de conflit)

L'accueil des usagers

- Le langage positif
- Les réponses aux critiques et gestion des situations complexes
- Les réflexes et comportements face à la diversité

La capitalisation des acquis

Les entraînements et mises en situation sur la base de situations types

- Atouts et axes de progressions (bilan personnel)

Les actes violents

- Les types d'infraction
- Le dépôt de main courante et de plainte
- Le droit de retrait et la procédure d'alerte
- Les procédures de prise en charge post-agression
- Le dispositif PROS-CONSULTE
- La gestion des flux, les urgences et imprévus

Evaluation et suivi

- Feuille de présence, questionnaire de satisfaction, attestation de fin de formation
- Mesure formative (test de positionnement et de validation des acquis)

Durée et modalités

- Formation groupe en présentiel
- Durée : 2 jours
- Heures : 14 heures
- Dates et lieu : nous contacter
- Intervenante : Florence Lhote

Moyens pédagogiques

Une pédagogie dynamique, interactive, participative, réflexive et active qui s'appuie sur l'expérience, les connaissances, le vécu, les besoins, réactions et questions-remarques des participants (temps de réflexion et échanges, partage d'expériences, ressentis et pratiques, apports théoriques et méthodologiques, exercices, applications pratiques, entraînements, capitalisations et mises en situation)

Délais d'accès à la prestation

- Pour les demandes, **FORM'ALLIANCE** s'engage à proposer une ou des dates de sessions sous un délai de 30 jours

Conditions d'accueil

- Pour toute situation de handicap, nous contacter

Coût

- 1 800,00 €/groupe de 2 à 8 personnes