

2 jours

14 heures



Formation présentielle



2 à 12 stagiaires

PRÉREQUIS

Aucun

PUBLIC

Collaborateurs du service
conciliation et leur responsable
hiérarchique

ÉVALUATION

1 épreuve

ORGANISATION

2 jours

*Les inscriptions doivent être
réalisées une semaine avant le
début de la formation.*

TARIF

Sur devis

EN SAVOIR PLUS

www.es-e-formation.fr

contact@ese-formation.fr

Formation Posture et relation client

Objectifs de formation

- Gérer les situations téléphoniques délicates ou conflictuelles en adoptant une posture professionnelle sécurisante.

Objectifs pédagogiques

- Accueillir la parole d'un interlocuteur en détresse, en deuil ou exprimant des idées suicidaires, à l'aide des techniques d'écoute active.
- Désamorcer l'agressivité verbale et poser une limite claire.

Contenu

- Distinguer empathie, écoute, conseil, orientation et prise en charge.
- Voix, rythme, silences, validation émotionnelle, questions ouvertes puis précises, reformulation et synthèse.
- Identifier les indices verbaux et paraverbaux.
- Distinguer difficulté, mal-être, détresse et danger immédiat sans diagnostiquer.
- Oser nommer le suicide, poser les questions de sécurité et décider entre relais interne.
- Mémoriser les six étapes d'un appel difficile.
- Comprendre l'escalade, ralentir, reconnaître l'émotion, recadrer le comportement et poser une limite.
- Répondre aux pleurs, au silence, à la confusion, à l'insistance et aux demandes hors périmètre.
- Choisir le relais, transmettre le strict nécessaire, fermer la boucle et réaliser une trace factuelle.
- Trois situations : détresse, urgence et agressivité. Observation de la posture et de la décision.

Modalités d'animation

Échange, travaux de groupe, jeux de rôles.

Lieu de formation

Sur site client

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation