cumeo
VOS FORMATIONS SUR MESURE

Programme de formation

Conflit et gestion de l'intelligence émotionnelle en situation d'accueil physique ou téléphonique

25/01/2024

Prix INTER : à partir de 1 500,00 € net de TVA

Durée : 4 jours soit 28 heures

Public : Tout personnel en charge de l'accueil physique et/ou téléphonique.

Prérequis : Aucun.

Objectifs :

- Décrypter la situation de conflit
- Apprendre à faire face aux émotions désagréables, les siennes comme celles des autres
- Enrichir ses relations par des émotions stimulante ou agréables
- Apprendre à renforcer son équilibre émotionnel
- Apprendre à désamorcer l'agressivité au téléphone
- Savoir dissocier ce qui dépend de soi de ce qui ne dépends pas de soi
- Apprendre à se protéger de l'agressivité
- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique par la confiance et la maitrise de ses émotions
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Harmoniser les pratiques, mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur et à l'image de son établissement

Programme :
Module commun (2 jours)

1- Mettre en place le groupe d'apprentissage

Présentation du formateur
Présentation des stagiaires
Recueil des attentes explicites des participants
Présentation du cadre de la formation
Exercice d'inclusion collectif sur le thème de la communication en vue de créer une dynamique de groupe et favoriser les échanges, présentation du rythme de la formation

2- Décrypter la situation de conflit

Problème, tension, conflit de quoi parle-t-on ?
Comprendre l'origine et les conséquences de la frustration
Repérer les degrés de l'escalade
Choisir son interprétation plutôt que la subir
Mettre en place les comportements pour prévenir le conflit

cumeo
VOS FORMATIONS SUR MESURE

Programme de formation

3- Apprendre à faire face aux émotions désagréables, les siennes comme celles des autres
Comprendre le rôle de nos émotions
Découvrir le rôle du cerveau dans la gestion des émotions
Identifier les principales émotions et leurs déclencheurs
Reconnaître le rôle des émotions

4- Enrichir ses relations par des émotions stimulantes ou agréables
Développer sa conscience émotionnelle

5- Apprendre à renforcer son équilibre émotionnel
Gérer les réactions émotionnelles incohérentes
Utiliser les émotions plutôt que les subir
Développer sa confiance en soi et en comprendre les bénéfices
Respecter l'autre et accepter son émotion

Module accueil téléphonique (1 jour)

6- Apprendre à désamorcer l'agressivité au téléphone
Retour sur les fondamentaux de la gestion des conflits au téléphone
S'approprier la rhétorique du téléphone professionnel : expressions associées au téléphone
Assimiler le vocabulaire positif ou comment éviter d'utiliser les expressions toutes faites qui favorisent le prolongement des frustrations

7- Savoir dissocier ce qui dépend de soi de ce qui ne dépends pas de soi
Réalisation d'un auto-diagnostic de personnalité
Retour sur sa communication et l'image renvoyée
Faire le point sur ses freins ou craintes personnels

8- Apprendre à se protéger de l'agressivité
Gérer les conflits et identifier les profils « usagers »
Conflits: origines et signaux
Signes annonciateurs d'un conflit
Gérer les conflits
Identifier les profils « usagers »

Module accueil physique (1 jour)

9- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique par la confiance et la maitrise de ses émotions
En quoi mon comportement peut-il générer une situation délicate ?
Identifier les différents profils de ses interlocuteurs
Comprendre les techniques fondamentales permettant de gérer une personne agressive à l'accueil
Mieux contrôler ses émotions et prendre du recul
Savoir gérer son stress et ses émotions en toute situation

cumeo
VOS FORMATIONS SUR MESURE

Programme de formation

10- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
On ne peut pas ne pas communiquer
Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation
La nature de la relation dépend de la ponctuation des séquences de communication
La communication est simultanément digitale et analogique
Tout échange de communication est symétrique ou complémentaire selon qu'il repose sur l'égalité ou la différence

11- Harmoniser les pratiques, mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur et à l'image de son établissement
L'accueil et identification de son interlocuteur : un pas vers la personnalisation du contact
Identifier la demande de son interlocuteur avec méthode
Les techniques de questionnement
Les techniques d'écoute pour mieux comprendre les attentes ou la demande (développer l'attitude d'écoute)
Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation
Énoncer un plan d'actions
Savoir prendre congé et s'assurer que son interlocuteur est satisfait

Formateur référent :
M. Jean-Baptiste Planchin, consultant-formateur (FPE, FPH, FPT et secteur privé), responsable pédagogique et administratif

Méthode pédagogique :
Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes ;
Activités brise-glace ;
Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;
Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactif.

Si vous êtes en situation de handicap, nous vous prions de prendre contact avec notre référent handicap.

Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel Jaws, langue des signes française etc.).

Moyens et supports pédagogiques :
Présentations en vidéoprojection
Quiz interactifs / questionnaires
Espace de stockage extranet des stagiaires : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

Modalités d'évaluation et de suivi :
Délai d'accès de 24h.
Inscription après avis du responsable de formation.
L'évaluation se fera tout au long de la formation.
Un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation est mis à disposition.