



OBJECTIFS DE LA FORMATION

PUBLIC CONCERNÉ

- Tout personnel

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis

DÉBUT DE LA FORMATION

Tout au long de l'année

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Plan de développement des compétences

PRIX DE LA FORMATION

950€

- A l'issue de la formation, les participants seront en capacité :
 - de créer les conditions nécessaires à la mise en place d'une relation bienveillante et efficace lors de l'accueil physique et téléphonique des personnes âgées et de leur famille
 - de mettre en place une relation d'aide bienveillante et rassurante et de la maintenir
 - de repérer l'état interne des personnes âgées ou des familles et d'y répondre de façon adaptée
 - d'utiliser les outils nécessaires pour rassurer, soutenir et détendre en situation d'accueil complexe.

CONTENU DE LA FORMATION

1. L'accueil physique : Entrer en relation et maintenir la bienveillance

- Le langage des émotions et l'intelligence émotionnelle : les connaître pour bien les utiliser
- La relation centrée sur l'autre
- Les dominantes sensorielles en communication et la synchronisation
- Exercices de mise en pratique, entraînement à partir de situations vécues dans l'exercice de sa fonction

2. L'accueil téléphonique :

- Les spécificités de l'accueil téléphonique
- Comprendre les demandes et lever les inquiétudes tout en étant agréable et efficace
- Faciliter l'expression de son interlocuteur
- Le sourire au téléphone

3. Les situations d'accueil complexes

- Reconnaître son état émotionnel et le gérer pour ne pas envenimer la situation
- Questionner et comprendre pour faciliter la relation
- S'affirmer et savoir dire non sans agressivité, accompagner

Durée : 2 jours

VOS CONSEILLERS DE L'AGENCE DU LOT-ET-GARONNE

Hélène BOURSINHAC
Conseillère en Formation
Continue
agence-marmande@greta-cfa-
aquitaine.fr
06 33 47 69 70