



Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Intégrer les apports de la psychologie positive pour plus de sérénité.
- ▶ Gérer et utiliser les émotions pour être plus efficace.
- ▶ Personnaliser sa communication en fonction de son interlocuteur.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Évaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Évaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

Formation présentielle

Durée : 7 heures

PUBLIC

Chargé(e)s d'accueil

PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

INTERVENANT

Formateur expert

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris
Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr
03 87 39 57 03

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 1

1. Utiliser ses forces pour s'épanouir

- ▶ Distinguer les forces de caractère et leur puissance
- ▶ S'appuyer sur ses forces pour développer son aisance
- ▶ Muscler sa confiance en soi et son ouverture

2. Décrypter et canaliser ses émotions

- ▶ Reconnaître les émotions et leurs impacts sur soi, sur la relation
- ▶ Identifier la dynamique Événement-Pensée-Émotion-Comportement
- ▶ Mobiliser ses ressources pour mieux gérer les émotions

3. Développer sa flexibilité relationnelle

- ▶ Développer une lecture différente des comportements
- ▶ Situer les différents styles sociaux et leur mode de fonctionnement
- ▶ Identifier son style social et son impact sur la relation
- ▶ Reconnaître la dynamique de ses interlocuteurs
- ▶ Personnaliser sa communication pour une meilleure efficacité