



Programme de formation

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

27/07/2022

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 dépend pas de soi
- Apprendre à se protéger de l'agressivité
- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique par la confiance et la maîtrise 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

2 place Alexandre Farnèse 84000 Avignon Tél : 0427043141 – Email : contact@cumeo.fr Site internet: www.cumeo.fr
SIRET : 53368891700020 Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93840322984 auprès du préfet de la région PACA

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 dépend 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 maîtrise 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

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.