



ACCUEILLIR, ORIENTER & ACCOMPAGNER UN SALARIÉ DANS LE CADRE DE LA MISSION « RÉCLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES »



1 JOUR (7H) ▶ PRÉREQUIS : AUCUN ▶ PUBLIC : REPRÉSENTANT DU PERSONNEL

INTER & INTRA



OBJECTIFS

- Développer sa capacité d'écoute pour traiter une réclamation
- Orienter et accompagner le ou les salariés sur la résolution de la réclamation
- Capitaliser les expériences vécues



PROGRAMME

La souplesse relationnelle – Adapter ses comportements, créer des relations dynamiques et constructives

- Le mécanisme de l'improvisation théâtrale
- Comment ça fonctionne ?
- Les différentes étapes à franchir pour s'adapter et s'harmoniser à autrui
- La notion de Respect envers autrui
- La juste réponse aux objections de son interlocuteur
- Les émotions positives et optimistes à savoir véhiculer
- La prise de recul nécessaire et le lâcher prise

L'écoute et l'expression convaincante

- Comprendre et acquérir les techniques de la concentration
- Développer sa capacité d'écoute de son interlocuteur
- Renforcer son aisance corporelle, vocale, sa présence cérébrale
- Apprendre les techniques pour développer sa force de conviction afin de construire un entretien positif

Les techniques d'ancrage

- La mobilisation de ses 5 sens
- Les méthodes pour se libérer des émotions parasites
- Définition d'un plan d'action individuel

Les techniques d'écoute active (questionnement, reformulation)

- La prise en compte de son interlocuteur et de sa logique personnelle
- Savoir être en résonance avec celui-ci
- La notion d'équilibre entre Existence et Ecoute
- Définition d'un plan d'action individuel

Les outils de l'expression convaincante (clarté du message, engagement personnel, et détermination, crédibilité...)

Les formules concrètes à dire et à éviter pour un meilleur impact dans ses entretiens

Définition d'un plan d'action individuel

- La réponse à apporter, l'orientation du salarié
- Liste des différents acteurs référents

▶ Modalités & méthodes pédagogiques

- Locaux adaptés au groupe
- Des ateliers de réflexions collectifs et individuels (mise en situation, quiz, QCM...)
- Des échanges et analyses de pratiques entre stagiaires
- Des exposés théoriques
- Des supports pédagogiques remis aux stagiaires

▶ Modalités d'inscription

- Délais d'inscription : jusqu'à 72h avant sous réserve de disponibilités

▶ Accompagnement

- Dispositif d'accompagnement prévu selon les parcours (analyse des besoins et des contraintes d'entrée, suivi administratif, suivi de la progression pédagogique, bilan intermédiaire, régulation si nécessaire)
- Accompagnement technique et pédagogique sur les modalités distancielles

▶ Modalités d'évaluation

- Des exercices pratiques seront réalisés tout au long de la journée pour mesurer les acquis
- Une fiche de satisfaction sera complétée en fin de formation par les stagiaires
- Une évaluation des acquis en fin de stage et une évaluation à 3 mois pour mesurer la mise en application



ANIMÉE PAR

- Josette PLAYS, Formatrice en relations inter-personnelles ou profil équivalent

COÛT DE LA FORMATION

- Adhérent : 340 € net/jour/stagiaire**
- Non adhérent : 440 € net/jour/stagiaire**
- Tarifs hors frais annexes et repas

LIEUX ET DATES 2024

- Cholet > Mardi 19 mars**
- 9h-12h30 / 14h-17h30**

Parking gratuit - Sites desservis par les transports en commun - Salles de formation accessibles aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Possibilité d'adapter les moyens pour les personnes en situation de handicap (contact : Vincent Leprince - Tél : 07 66 44 72 94 - Mail : v.leprince@cezampdl.fr)

Déclaration d'activité formation enregistrée sous le n°52 44 07187 44 auprès du Préfet de région des Pays de la Loire. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Agréé Formation économique des membres du CSE. Liste arrêtée par le Préfet des Pays de la Loire le 17 septembre 2021.

