

GÉRER SON STRESS DANS LES SITUATION D'ACCUEIL EN INSTITUTION MÉDICO-SOCIALE

SAN04

PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun prérequis

DURÉE

2 jours soit 14 heures

TARIF

Nous consulter

CERTIFICATIONS

Attestation de stage

PROCHAINE(S) SESSION(S) :

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Valoriser l'image de marque de l'établissement
- Perfectionner ses techniques d'accueil dans chacun de ces actes
- Maîtriser et gérer le stress inhérent à la fonction

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les composantes d'un accueil de qualité
- Savoir accueillir les publics difficiles
- Apprendre à maîtriser les « bons comportements » dans les situations délicates
- Apprendre à gérer son stress et ses émotions

PROGRAMME

Rappel : établir un accueil de qualité et présenter une image de professionnalisme

Les composantes essentielles d'un accueil de qualité

Présenter une image positive de soi et de son entreprise ou de son service

La notion de « publics difficiles »

Eviter les comportements difficiles

Gérer son stress : savoir gérer ses émotions et garder la « juste distance »

Générer rapidement la confiance

Donner à l'interlocuteur les signes de reconnaissance dont il a besoin

Tenir compte des différences

Renseigner, expliquer, rassurer

Utiliser l'écoute active, synchronisation et reformulation

Recentrer le débat, garder son calme face à un interlocuteur

Faire face aux situations délicates et à l'agressivité

Être à l'écoute d'un client / d'un patient qui a un problème

Répondre efficacement à une réclamation

Exprimer un refus, une impossibilité, sans blesser

« Canaliser » un interlocuteur

Identifier clairement la réalité et mesurer l'intensité du comportement agressif

Faire face à l'agressivité et savoir la désamorcer rapidement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pro actives déductives

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d'expériences (entre les intervenants et les stagiaires, entre les stagiaires)

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique des apports théoriques.

Documentation remise aux stagiaires : présentation et/ou livret du contenu théorique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation

Rejoignez-nous et suivez-nous sur :



BESANÇON

46, avenue Villarceau

25000 Besançon

Tél. : 03 81 25 26 06

BELFORT

1, rue du Docteur Fréry

90000 Belfort

Tél. : 03 84 54 54 84

VESOUL

1, rue Victor Dollé

70000 Vesoul

Tél. : 03 84 96 71 08

LONS-LE-SAUNIER

87, Place de la Comédie

39000 Lons-le-Saunier

Tél. : 03 84 86 42 07

Pour toute demande d'informations : contact@sifco.eu