

Accueil - relation à l'utilisateur : des demandes simples aux situations conflictuelles

A Paris (adresse et accès précisés ultérieurement)

Présentiel - Synchrones

Inscrivez-vous au moins 2 mois avant le début du stage pour bénéficier d'un tarif préférentiel

Délai d'accès : Inscription jusqu'à la veille du démarrage de la session

Contactez Gaëlle (01 53 39 14 18, gaelle.ducher@adiaj.org) ou Julien (01 53 39 14 24, julien.laudat@adiaj.org) pour réaliser cette formation en INTRA

Objectifs

- Améliorer la qualité de l'accueil
- Traiter les situations rencontrées en face à face et/ou au téléphone

Public Visé

Toute personne en relation avec le public ou en situation d'accueil

Pré Requis

Pratiquer les situations d'accueil du public en face à face ou téléphonique : niveau débutant ou confirmé

Objectifs pédagogiques

Optimiser la relation à l'utilisateur dans le cadre des demandes simples, délicates ou complexes
Eviter les conflits
Gérer les émotions et les comportements agressifs

Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques
- Partage d'expériences
- Auto diagnostic
- Exercices
- Mises en situations et jeux de rôle avec enregistrements phoniques
- Support documentaire via PADLET
- Encadrement assuré par l'ADIAJ Formation et/ou le formateur

Qualification Intervenant.e.s

Formatrice spécialisée en relation usager, gestion des conflits et des émotions

Parcours pédagogique

• Comprendre les principes de communication

- Rôles de l'émetteur et du récepteur
- Particularités de la relation en face à face par rapport à la relation téléphonique

• Pratiquer les techniques adaptées

- Ecoute active
- Perception et traitement de l'information : sélection, distorsion et généralisation
- Reformulation
- Questionnement

• Utiliser un langage professionnel pour traiter efficacement les demandes

- Verbal, para verbal et non verbal
- Le parler positif
- Un vocabulaire adapté à vos objectifs
- La force du présent et du futur
- La voix, le silence, le sourire

• Comprendre les attitudes et motivations pour conduire l'entretien

- Détecter la motivation de l'utilisateur pour comprendre son comportement : « l'intention positive pour soi » et s'y adapter
- Dérouler les différentes phases de l'entretien : en face à face, au téléphone (réception et émission d'appel)
- Utiliser des moyens efficaces pour expliquer et de faire respecter une contrainte pour l'utilisateur

• Créer et maintenir une relation usagers de qualité

- Raisonner en termes de relation gagnant/gagnant
- Soigner ses attitudes pour accueillir, renseigner, orienter, aider les usagers
- Veiller au respect des règlements et des procédures dans le respect de la loi et des procédures

• Traiter les objections / réclamations

- Les 3 types d'objections
- Déroulement et étapes à respecter pour prévenir/limiter au maximum les dérapages et les attitudes agressives : écouter, s'intéresser et proposer vite une solution

• Analyser les désaccords pour choisir la meilleure stratégie

- Distinguer les notions d'accord, désaccord, incivilité, danger, conflit, acte d'agression, acte de violence : définitions
- Différencier « situation difficile, délicate » et « conflit » : « pour être en conflit, il faut être 2 »

ADIAJ Formation - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 11.75.18.99.575

- Les 4 types de conflits
- Les 3 formes de conflits

• **Utiliser 3 outils de l'Analyse Transactionnelle pour gérer au mieux les situations difficiles/conflictuelles**

- Les positions de vie
- Les états du moi
- Le triangle dramatique

• **Gérer les émotions**

- Analyser la situation et identifier les objectifs de chacun : l'importance de rester factuel
- Penser « solution » et non « problème »
- Adopter les comportements adéquats pour bien tenir son rôle face aux divers interlocuteurs

CE STAGE EST EGALEMENT DISPONIBLE EN INTRA OU SUR 4 JOURS (2 + 2) POUR UN APPROFONDISSEMENT DE SITUATIONS SPECIFIQUES

Méthodes et modalités d'évaluation

Chaque stagiaire est invité à émarger sur EasySign, grâce à un mail d'invitation. L'émargement est obligatoire. L'équipe de l'ADIAJ est à votre disposition pour toute aide technique.

Modalités d'évaluation : Chaque stagiaire est invité par mail à compléter :

- **Avant la formation :** un questionnaire de positionnement via EvalOne, afin que chacun puisse nous faire remonter ses attentes.
- **Après la formation :** une évaluation de la satisfaction des stagiaires via EvalOne et des acquis de la formation via Google Form.

Vos résultats à ce test, ainsi qu'aux éventuels mises en situation et cas pratiques proposés lors de la formation, vous permettront de compléter, en auto-évaluation, l'attestation de fin de formation envoyée par mail le soir du dernier jour de la formation.

Attestations de la formation : Certificat de réalisation à l'employeur et Attestation de fin de formation à l'apprenant.

Modalités d'Accessibilité

ADIAJ Formation est en capacité d'accueillir ou réorienter toute personne en situation de handicap. Pour assurer un suivi optimal, merci de nous contacter. Référent handicap : Volodia TOURTCHINE - 01 53 39 14 17 - volodia.tourtchine@adiaj.org

Durée

21.00 Heures
3 Jours

Tarifs (net de taxes)

Inter (Par personne) :	1 700.00
Inter Adhérent (Par personne) :	1 540.00



Contactez-nous !

Gaëlle DUCHER
Responsable Ingénierie Formation

Tél. : 0153391418
Mail : gaelle.ducher@adiaj.org