

GERER SES EMOTIONS AU TELEPHONE

Objectifs pédagogiques :

- Optimiser sa communication au téléphone et en face à face
- Développer une qualité de relation au téléphone
- Savoir écouter et apaiser les usagers
- Agir efficacement avec des comportements adaptés
- Savoir gérer les relations difficiles et stressantes tout en se protégeant
- Acquérir des méthodes pour retrouver son calme après un appel difficile et récupérer rapidement.

Public :

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et/ou en face à face.

Délais d'accès moyen : variable entre 10 et 21 jours pour la mise en place d'une session.

Durée :

1 jour (7 heures)

Prérequis : Aucun

Tarif : Cf au devis présenté

Formateur :

Consultant J+ FORMATION spécialisé en COMMUNICATION/DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Contrôle du suivi : Les stagiaires émargent une Feuille de présence par demi-journée de formation, pour justifier de leur participation. Le formateur mesure au fil de la session la progression pédagogique et évalue ainsi les acquis (questionnaires, exercices, quizz...) et il élabore un compte-rendu de formation à la fin de la session et signe également les feuilles d'émargement.

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques (vidéo, power point, supports, documentation...)
- Mises en situations - exercices d'application : anticiper, gérer et désamorcer une situation conflictuelle, exemples de techniques anti-stress, de respiration, de relaxation..., jeux de rôles, méthodes participatives et actives.

Evaluations

- Tout au long de la session le formateur est chargé de réaliser une évaluation de compétences afin **d'EVALUER LES ACQUIS**.
- En fin de session, une évaluation à chaud est réalisée par les stagiaires : questionnaire à compléter qui concerne principalement le déroulement et le contenu de l'action de formation, ainsi que leur degré de satisfaction à l'issue de cette action.
- Après retour des participants sur le poste de travail et mise en pratique des acquis, une évaluation à froid sera réalisée par le client commanditaire du projet.

Modalité de validation des compétences

- Délivrance d'un Certificat de réalisation de la formation, ainsi que d'une « Fiche de validation de compétences ».

Support : Un support de cours est remis à chaque stagiaire en fin de session.

Accessibilités : La formation est accessible à tout public ; pour les personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques, nous proposons la mise en place d'un accompagnement afin que la formation se déroule dans les meilleures conditions : notre REFERENTE HANDICAP Joëlle Gruelles est chargée d'organiser leur accueil, et reste à leur disposition au 07 78 39 84 28 ou jplusformation@hotmail.com.