

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE EN SITUATION DIFFICILE

DUREE	3 jours (2+1)
DATES	29, 30 septembre, 20 octobre 2010
LIEU	Institut régional d'administration de Nantes
INTERVENANTE	Edith GUILLERME, Consultante

OBJECTIFS

Rappeler les paramètres de la relation avec l'utilisateur.
Permettre l'échange et l'analyse des pratiques.
Savoir conduire un échange verbal en situation difficile et rester calme.

PUBLIC : Tout agent d'accueil.

PROGRAMME

Cerner la notion d'accueil

- partage de représentations,
- mise en harmonie des représentations individuelles,
- le rôle de chacun dans l'accueil : sa puissance et ses limites,
- les conditions d'écoute,
- se présenter et identifier l'interlocuteur,
- s'accorder à l'interlocuteur,
- spécificités de l'accueil téléphonique.

Poursuivre l'échange avec l'interlocuteur

- les techniques de questionnement,
- les systèmes de valeurs, les a priori,
- la transmission des informations,
- réorienter.

Apprendre à gérer les situations difficiles

- les caractéristiques de la relation difficile,
- l'analyse du processus relationnel,
- apprendre à se protéger au quotidien et identifier ses propres ressources,
- apport de techniques spécifiques.

Analyser les expériences de terrain et en structurer l'enseignement

- échange d'expériences,
- analyse des résultats et des difficultés,
- apports complémentaires ciblés

MÉTHODE : A partir de la pratique des participants, partage et confrontation des analyses. Apports théoriques. Entraînements par des exercices en binômes.