DAM CONSEILS
formation - évolution

Programme de formation

Accompagner les personnes en difficulté et gérer des situations délicates

---

OBJECTIFS

Identifier les bases fondamentales de l'accueil
Adapter les techniques d'accueil et de communication en fonction des publics
Développer ses capacités à prévenir et à mieux gérer les tensions provoquées par des situations délicates
Acquérir des outils concrets pour gérer sa propre communication, ses émotions et son stress en situation professionnelle

PROGRAMME

1. L'accueil

Les enjeux de l'accueil par rapport aux missions et à l'image de l'établissement
L'accueil physique et l'accueil téléphonique
La déontologie de l'accueil

2. L'écoute

« Savoir écouter »
La compréhension et la reformulation
Le ressenti lors de l'écoute active

3. L'image de soi et la communication

Mon propre style de communication (points forts/points faible de chacun)
Communication verbale, paraverbales et non verbale
Gérer ses émotions : méthodes et applications
Oser l'assertivité
Déterminer son programme « anti-stress »
Plan de progression personnelle de chaque stagiaire

4. La gestion des conflits et des incidents

Les préjugés, conflits de cultures, de générations
Les comportements qui renforcent la tension
Les défenses adaptatives de chacun face au conflit
Les techniques de désamorçage des tensions

L'adaptation au point de vue de l'autre en exprimant le sien
La conduite à tenir face à une personne sous l'emprise de l'alcool ou d'une drogue
Les positionnements et les zones d'interaction
Les situations qui nécessitent un passage de relais

PUBLIC CONCERNÉ
Tout public

PRE-REQUIS
Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES
Approche participative
Travail de groupe
Mise en situation
Support numérique transmis en fin de chaque session

MOYENS TECHNIQUES
Utilisation d'un ordinateur

NOMBRE DE STAGIAIRES
8 à 12 stagiaires maximum

INTERVENANT
Anne Marie DOMINGUEZ, coach certifiée et formatrice ou tout autre formateur de Dam Conseils.

DURÉE :
14H

EVALUATION DES STAGIAIRES
Mises en situation et observation, questionnaire administré en début et fin de chaque temps de formation.

Certificat de formation
En fin de formation chaque participant se verra remettre une certificat de formation.