



Formacode : 35052 - Code Rome : M1601



ACCUEILLIR UN PUBLIC DIFFICILE

PUBLIC VISÉ

Salarié(e)s

NATURE DE LA VALIDATION

Validation de la formation :
attestation des acquis de
formation

DUREE

Durée en centre : 14 heures
Durée hebdomadaire moyenne :
14h / semaine

DATES PREVISIONNELLES

Session ouverte toute l'année.

LIEUX DE FORMATION

GMTE77
Centre GRETA MTE 77 Melun -
GALLIENI
3 avenue Gallieni
77000 MELUN
Tél : 01 84 86 05 90

CONTACT

Stéphanie Payet

OBJECTIFS

- améliorer sa réponse aux situations difficiles et/ou conflictuelles,
- savoir utiliser les techniques de communication permettant de gérer ou résoudre ces situations,
- retrouver une sérénité sur son poste de travail

CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Accueil

PRE-REQUIS

Positionnement : pédagogique.
Expérience dans l'accueil du public
Niveau d'entrée : sans niveau spécifique

MODALITES DE RECRUTEMENT

Inscriptions du 05/01/2015 au 18/12/2015 au Centre GRETA MTE 77 Melun - GALLIENI à MELUN.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Cours du jour

CONTENUS

Rappel - posture d'accueil

- ▶ Identifier l'interlocuteur et sa demande
- ▶ Bien connaître son poste et ses responsabilités

Les outils de la communication (communication verbale et non verbale, écoute active, analyse transactionnelle, etc...)

Gérer les situations conflictuelles

- ▶ Les émotions
- ▶ Anticiper
- ▶ L'agressivité
- ▶ Techniques pour désamorcer un conflit