



ACCUEILLIR LES PUBLICS : Gérer les situations conflictuelles

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Accueillir les différents publics au téléphone ou physiquement en créant les conditions favorables à une bonne relation
- Identifier les différentes situations et d'y apporter les réponses adaptées
- Canaliser l'agressivité et réouvrir le dialogue

CONTENU

Au cours de cette journée seront abordés les points suivants :

- Connaître son profil de communicant et identifier le profil de mon interlocuteur
- Type de conflit
- Détecter les signaux faibles
- Répondre et poser les limites
- Etude de cas pratique
- Trouver des ressources pour résoudre des situations conflictuelles

MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES

Les attentes des participants sont répertoriées par le formateur en amont et au début de la formation afin d'évaluer leurs connaissances. Au cours de la formation, la méthode pédagogique est active et participative : les exercices appliqués viennent évaluer l'acquisition des connaissances et les capacités de chacun.

Documents remis : un support de formation et des fiches pratiques

SUIVI ET EVALUATION

Emergence par les stagiaires et intervenants
Positionnement en début et fin de formation
Questionnaire de satisfaction en ligne
Attestation de fin de formation

INTERVENANT

Coraline FONTENEAU

REFERENTS PEDAGOGIQUES ET ADMINISTRATIFS

Référente pédagogique : Sophie PACÉ
Référente administrative : Kylie DEFONTAINE

PUBLIC

Tout public

NOMBRE DE PLACES

De 6 à 12 personnes

CONNAISSANCES REQUISES

Aucunes

DATE

Jeudi 23 mars 2023

DUREE ET HORAIRES

1 jour : 7h00
De 9h00 à 17h00

LIEU

Fédération Familles Rurales de Vendée
(ou décentralisation sur un territoire en fonction des inscriptions)

MODALITES D'INSCRIPTION

Au plus tard, 15 jours avant le début de la formation

COÛT

Par participant et par jour : 410 €

Pour un groupe (supérieur au nombre minimum de places) : nous contacter