

# Accueil du public difficile

|   |
|---|
| <b>Financement</b>  |
| Formation professionnelle continue<br>Non conventionnée / sans dispositif                                       |
| <b>Organisme responsable et contact</b>   |
| MODULA FORMATION<br>Emilie CRAVEA<br>05.56.44.58.68<br>contact@modula-formation.com                             |
| <b>Accès à la formation</b>   |
| <b>Publics visés :</b>  |
| Demandeur d'emploi<br>Jeune de moins de 26 ans<br>Personne handicapée<br>Salarié(e)<br>Actif(ve) non salarié(e) |
| <b>Sélection :</b>  |
| Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle   |
| <b>Niveau d'entrée requis :</b>   |
| Sans niveau spécifique  |
| <b>Conditions d'accès :</b>   |
| Non renseigné   |
| <b>Prérequis pédagogiques :</b>   |
| aucun   |
| Contrat de professionnalisation possible ?  |
| Non   |

## Objectif de la formation

- Accueillir avec professionnalisme. - Développer un état d'esprit orienté usager. - Valoriser vos actions et gagner en confiance en situation de face-à-face. - Être plus à l'aise en situation délicate.

## Contenu et modalités d'organisation

DIFFERENCIER USAGER ET CLIENT FACILITER LE DEBUT DE L'ENTRETIEN • L'usager / Le client : définitions légales et d'usage. • L'attente de l'usager et celle du client • Travailler sur l'amélioration continue MENER UN ENTRETIEN EFFICACE ET RENFORCER SA VALEUR AJOUTEE • Rendre l'attente plus aisée. • Faciliter le démarrage. ADAPTER LA STRUCTURE DE L'ENTRETIEN AUX SITUATIONS DELICATES • Structurer l'entretien grâce aux 4C. • Déterminer l'objectif réel. • Faciliter la compréhension. • Indiquer l'étape suivante. DEVELOPPER SON ASSERTIVITE • Différencier problème et situation conflictuelle. • Distinguer entretien normal, agressif et violent. • Prendre conscience de nos réactions. • Comprendre la réaction des usagers grâce à la courbe d'Elisabeth Kubler Ross. • Gérer la dimension émotionnelle de la situation. POUR S'AFFIRMER SEREINEMENT LORS DES SITUATIONS DIFFICILES • La méthode ERIC. • La méthode "Lorsque vous...". • La gestion des critiques de l'usager. • Savoir dire non de façon acceptable à la demande de l'usager

Parcours de formation personnalisable ?      Oui      Type de parcours      Non renseigné

## Validation(s) Visée(s)

### > Attestation de fin de formation

## Et après ?

Suite de parcours

Formations Efficacité au travail / Développement personnel & QVT

## Calendrier des sessions

| Numéro Carif | Dates de formation          | Ville            | Organisme de formation  | Type d'entrée | CPF | Modalités |
|--------------|-----------------------------|------------------|-------------------------|---------------|-----|-----------|
| 00539294     | du 09/01/2025 au 10/01/2025 | Limoges (87)     | <b>MODULA FORMATION</b> | Non éligible  |     |           |
| 00539290     | du 13/01/2025 au 14/01/2025 | Bruges (33)      | <b>MODULA FORMATION</b> | Non éligible  |     |           |
| 00539302     | du 10/02/2025 au 11/02/2025 | La Rochelle (17) | <b>MODULA FORMATION</b> | Non éligible  |     |           |
| 00539291     | du 13/03/2025 au 14/03/2025 | Bruges (33)      | <b>MODULA FORMATION</b> | Non éligible  |     |           |
| 00539298     | du 10/04/2025 au 11/04/2025 | Bayonne (64)     | <b>MODULA FORMATION</b> | Non éligible  |     |           |

|                 |                                |                     |                             |                 |   |
|-----------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------|---|
| <b>00539295</b> | du 22/04/2025 au<br>23/04/2025 | Limoges (87)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |     |
| <b>00539303</b> | du 12/05/2025 au<br>13/05/2025 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00539299</b> | du 05/06/2025 au<br>06/06/2025 | Bayonne (64)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00539304</b> | du 16/06/2025 au<br>17/06/2025 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00539296</b> | du 01/07/2025 au<br>02/07/2025 | Limoges (87)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00539305</b> | du 15/09/2025 au<br>16/09/2025 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00539300</b> | du 22/09/2025 au<br>23/09/2025 | Bayonne (64)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00539297</b> | du 09/10/2025 au<br>10/10/2025 | Limoges (87)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00539292</b> | du 16/10/2025 au<br>17/10/2025 | Bruges (33)         | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00539301</b> | du 20/11/2025 au<br>21/11/2025 | Bayonne (64)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00539293</b> | du 08/12/2025 au<br>09/12/2025 | Bruges (33)         | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00657845</b> | du 01/01/2026 au<br>31/12/2026 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00662003</b> | du 21/01/2026 au<br>22/01/2026 | Limoges (87)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00657846</b> | du 11/03/2026 au<br>12/03/2026 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |

|                 |                                |                     |                             |                 |   |
|-----------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------|---|
| <b>00662183</b> | du 15/04/2026 au<br>16/04/2026 | Limoges (87)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |     |
| <b>00657847</b> | du 16/09/2026 au<br>17/09/2026 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00657848</b> | du 12/11/2026 au<br>13/11/2026 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00669909</b> | du 02/12/2026 au<br>03/12/2026 | Bruges (33)         | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00669910</b> | du 19/08/2026 au<br>20/08/2026 | Bruges (33)         | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00669911</b> | du 10/06/2026 au<br>11/06/2026 | Bruges (33)         | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00669912</b> | du 23/03/2026 au<br>24/03/2026 | Bruges (33)         | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00669913</b> | du 01/01/2026 au<br>31/12/2027 | Bruges (33)         | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |