

Accueil du public difficile

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

MODULA FORMATION
Emilie CRAVEA
05.56.44.58.68
contact@modula-formation.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

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 DEL'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)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00539290	du 13/01/2025 au 14/01/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00539302	du 10/02/2025 au 11/02/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00539291	du 13/03/2025 au 14/03/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00539298	du 10/04/2025 au 11/04/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION		Non éligible	

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