



Fiche PP68TER

PRATIQUES PROFESSIONNELLES

ACCUEILLIR PHYSIQUEMENT ET/OU AU TÉLÉPHONE DANS LES ESSMS

ADAPTER SA COMMUNICATION AUX PERSONNES ET AUX SITUATIONS



| | | | |
|---|--------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Date (s) : 13 et 14 mars 2025 ou 13 et 14 novembre 2025 | Lieu : URIOPSS IDF | Durée : 2 jours (14 heures) | Tarif adhérents : 620 € |
|---|--------------------|-----------------------------|-------------------------|

En première ligne des organisations, les professionnels des accueils physique ou téléphonique développent souvent des compétences communicationnelles remarquables. Mais ils peuvent se trouver aussi très démunis dans certaines situations.

Au travers de ces situations vécues par les participants, cette formation propose une analyse personnelle de l'accueil proposé à « l'autre », et permet d'approfondir des pistes d'amélioration, en plaçant la communication et le respect d'autrui au cœur des réponses.

Objectifs pédagogiques

- Favoriser l'expression des interlocuteurs
- Mieux appréhender les attentes et besoins des personnes concernées
- Proposer un cadre qui favorise une écoute de qualité
- Rassembler les conditions de réussite d'un entretien téléphonique ou en face à face

Construire une réponse adaptée dans les limites imposées par la nature de l'échange et le contexte institutionnel

Programme

Améliorer son style de communication

- Travailler sur son positionnement et son style : voix, rythme, intonations, gestes
- Adapter sa communication au contexte et aux personnes concernées

Favoriser l'expression des interlocuteurs

- Connaître les principes de l'écoute active : empathie, congruence, considération positive
- Différencier entendre et écouter pour mieux appréhender attentes et besoins
- Repérer les attitudes qui nuisent à une communication authentique

Guider l'entretien en face à face et l'entretien téléphonique

- L'enjeu de la structuration : les étapes clés
- L'importance du contexte et l'organisation matérielle des postes de travail
- Construire les réponses : reformuler, questionner, ménager des silences
- Savoir mettre fin à l'échange

Gérer les situations difficiles

- Personnes et personnalités difficiles
- Notions de base autour des conflits, de la colère et de l'agressivité : différencier pour mieux communiquer

Public : Tout professionnel en première ligne de l'accueil physique et téléphonique

Prérequis : Aucun

Modalités et délais d'accès à la formation :

Inscription via le formulaire en ligne jusqu'à deux semaines avant la formation; deux jours si la formation est confirmée, sous réserve de places disponibles. La formation se tient à partir de 3 participants inscrits, avec une capacité maximum de 15 participants.

Pour les personnes en situation de handicap, l'Uriopss IDF a la possibilité d'adapter, dans la mesure du possible, les conditions d'accueil ainsi que le contenu de la formation en fonction du handicap.

Méthodes pédagogiques mobilisées :

Alliance de théorie et d'échanges avec les participants sur leurs pratiques. Support d'animation utilisé en vidéo projection remis sur support papier ou dématérialisé. Délivrance d'une attestation de fin de formation.

Intervenant :

Dominique SFEZ, formatrice consultante passionnée.

Spécialiste de communication écrite et orale dans les ESSMS

Collaborateur/trice de l'URIOPSS IDF

Méthodes et modalités d'évaluation :

Évaluation des acquis en cours de formation par des études de cas.
Évaluation de la satisfaction stagiaire par la remise d'un questionnaire d'évaluation en fin de formation.

Cette formation est également réalisable en intra, dans vos locaux.