

VOCALYSE

hommes, projets
& entreprises

lesgenerateursdeliens.com



Formation

Gestion de l'Agressivité des clients ou patients

*Gestion du Stress & des conflits
liés à la mission d'accueil et de conseil*

Les professionnels de santé, comme les commerçants, sont de plus en plus exposés à l'agressivité des personnes qu'ils accueillent. Comment réagir alors que ces situations se multiplient et que, par ailleurs, l'environnement professionnel se complexifie ?

Un jour et demi, *soit 11 heures de formation effective*

Public

Toute personne en situation d'accueil de clients ou de patients.

Formation animée par ...

Bernard CESSIEUX, formateur et coach en management & communication interpersonnelle.

Objectifs

- Professionnaliser la qualité de l'accueil tant en face à face qu'au téléphone,
- Comprendre les facteurs générateurs et amplificateurs de stress et de conflits.
- Expérimenter des outils pratiques d'apaisement des tensions relationnelles.
- Trouver les moyens de mieux gérer les clients / patients difficiles et l'accumulation de la charge de travail ou des situations « stressantes ».
- Prendre conscience de ses propres facteurs de stress et des choix possibles d'outils adaptés de régulation ou de recentrage.

Mode opératoire

Une phase Préparatoire : avant la formation, envoi d'un document de synthèse sur le contenu de la formation pour étude et préparation.

Un délai de 8 jours pour s'en imprégner

Un Jour de formation-action : Une session de 7 heures pour acquérir outils et se familiariser avec leur mise en pratique.

Un délai de 15 jours pour pratiquer

Une demi-journée de partage de pratiques professionnelles : Une session de 4 heures pour :

- Ajuster les pratiques de façon individualisée,
- Finaliser les progrès de chaque participant face à son objectif initial,
- Ancrer les bonnes pratiques dans un processus durable et autonome.

Intra-entreprises : Nous contacter

Inter-entreprises : ...

Renseignements

10 Bd Charner
22000 SAINT BRIEUC
02 57 18 01 25
06 83 25 65 18
bernard@vocalyse.BZH

Pré-inscription sur

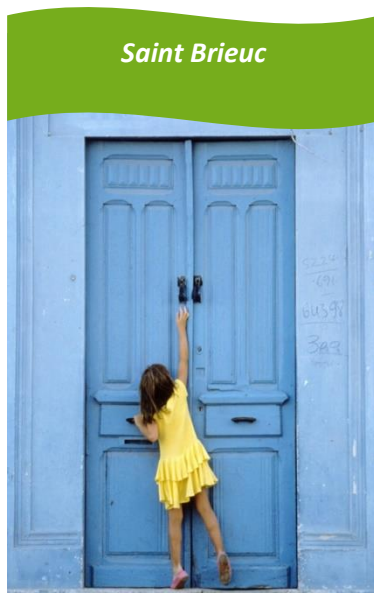
www.vocalyse.BZH

E.U.R.L. au capital de 4000€
SIRET 484 981 139 00013
APE 8299 Z

Siège : 5 Rue Capitaine Hesry
22100 DINAN

Activité formation enregistrée
sous le N° 53 22 08150 22
Préfet de région de Bretagne

Saint Brieuc



Calendrier

Première journée (7 heures de formation) :

Lundi 12 nov. 2018

*La formation débute à 9h00 précises et se termine à 17h30.
Un café d'accueil est servi à partir de 8h30.*

Deuxième demi-journée (9h-13h)

Lundi 19 nov. 2018

Date à confirmer avec le groupe

Lieu (à confirmer selon la résidence des participants)

Dans un rayon de 10 km autour de **St-Brieuc**

Prix : 370 €

Net de taxes : Organisme de formation, non-assujetti à la TVA

Frais de restauration en sus : Pour la première journée résidentielle : forfait d'environ 45€ (Salle, repas & pauses) à régler sur place, à chaque module.