

Accueillant, métier d'interface : punchingball émotionnel ?

Travailler avec des personnes et pour des personnes, c'est être au cœur de la relation.

Etre le premier interlocuteur du client ou du bénéficiaire, c'est pouvoir écouter sa demande, instaurer du lien et représenter les valeurs de son organisation. Accueillir une personne, c'est aussi savoir s'écouter et respecter ses propres besoins surtout quand la situation est difficile à vivre, pour pouvoir mobiliser son énergie de façon constructive dans la relation.

Objectifs

Il s'agit d'aider à

- mobiliser les techniques et comportements propres à une mission d'accueil pour développer un accueil axé sur l'écoute des usagers/clients/bénéficiaires
- assurer une prise en charge et un traitement adéquat des demandes, orientés «résultats»
- présenter une image positive et professionnelle de l'organisation

Plus spécifiquement, ce programmes devra aider les participants à:

- acquérir des techniques d'accueil leur permettant de faire face aux situations problématiques auxquelles ils sont confrontés
- développer des compétences en termes d'assertivité propres à leurs situations de travail

Contenu

Les contenus abordés sont:

1. L'accueil: repérer les enjeux et spécificités

- représentations et définition
- caractéristiques d'un bon accueil

2. L'écoute: passer de l'information à la communication

- Le schéma de la communication de Watzlawick



- La méthode d'écoute EQRS, les attitudes facilitatrices et activantes

3. La communication non-violente: pouvoir être d'accord sur le désaccord

- Marshall Rosenberg, et adaptation en DESC
- le triangle de Karpman

4. Les émotions: mobiliser son énergie

- les 4 émotions de base : source, caractéristiques, quête
- corps et émotions: un pouvoir réciproque

Méthodologie

Cette formation est orientée essentiellement vers la pratique. Différents exercices (individuel, en duo et en sous-groupe) seront proposés en alternance avec de brefs exposés théoriques, systématiquement illustrés. Chacun(e) pourra s'entraîner aux techniques d'écoute et d'accueil.

Cette formation est complémentaire aux formations à la gestion de l'agressivité et à la gestion du stress (voir notre catalogue).

Public

Toute personne ayant une fonction d'accueil.

