

Présentiel

2 journée(s) (14h)

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS

- Optimiser les outils relationnels dans l'accueil et la gestion des appels
- Mieux faire face à la détresse et à l'agressivité des appelants et de leur famille

Cible : Chargés d'écoute téléphonique / Téléopérateur

Prérequis : Etre en poste depuis au moins 3 mois

Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation

- Entraînement pratique à la gestion des appels sous forme de mises en situations avec la participation de comédiens professionnels
- Apport de contenus (biais de communication, gestion du stress de l'appelant, outils de communication performants) pendant les débriefings des mises en situation
- Evaluation des acquis tout au long de la formation au travers des mises en situation (retours du groupe, retours et conseils d'ajustement par le formateur)
- Evaluation des acquis en amont et en aval de la formation, évaluation à chaud de la satisfaction en fin de formation

Documentation remise aux participants

Documentation remise aux participants : engagés dans une démarche environnementale, tous les documents sont transmis aux participants au format PDF.

Programme de la formation

2 demi-journées d'échanges, auto-évaluation et apports théoriques sur:

- Les biais de communication
- Les stratégies efficaces de communication en prise d'appels d'urgence
- Le stress, ses impacts, les modes de gestion
- Garder la maîtrise de soi face à la détresse, à la panique, à l'agressivité de l'appelant

2 demi-journées d'entraînement pratique à la prise d'appels d'urgence (PAU):

- Mises en situation de complexité croissante permettant une montée en compétences des chargés d'écoute dans la gestion des requérants.
- Evaluation et retour d'expérience à l'issue de chaque mise en situation (efficacité de la communication aux différentes étapes de la prise d'appel, mise en œuvre des techniques de gestion du stress, qualification et quantification des secours...).

ANIMATION

FORMATION ANIMÉE PAR : Des consultantes spécialisées en prévention des risques psychosociaux

CONTACTEZ-NOUS

Responsable d'organisation :
Isabelle DELOOR
03.20.65.83.92
Isabelle.deloor@episteme.fr

HANDICAP

Accessibilité aux personnes handicapées : pour toute inscription d'un participant en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation. **Référentes handicap**
Julie SELOSSE : Julie.selosse@episteme.fr
Sandrine DESRUMAUX : Sandrine.desrumaux@episteme.fr