

# Assurer et réussir un accueil physique et téléphonique de qualité

## Objectifs pédagogiques

### Contexte

Mieux comprendre la relation aux autres, développer ses compétences et son aisance relationnelle, gagner en confiance.

Être plus à l'aise, plus efficace permet d'affirmer sa fonction avec plus de sérénité.

Cette formation « communication ciblée » permet aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils de communication efficace et de l'aisance relationnelle pour désamorcer l'escalade de la violence et rétablir une communication constructive.

Les participants s'entraînent à identifier les signaux avant-coureurs, à apprendre à gérer leurs émotions.

Cette formation vise à trouver ensemble des solutions concrètes et adaptées aux types de population accueillie dans l'établissement, aide à formuler des problématiques, à gérer des situations et à en déduire des plans d'actions efficaces. Fédérer les équipes et valoriser votre établissement et son but premier face à tous les interlocuteurs.

### Objectifs

- Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone
- Développer un esprit de qualité de service et savoir valoriser l'image de l'établissement
- Faire de la communication un outil efficace de transmission d'information
- Réaliser un diagnostic de vos pratiques actuelles de communication interne et externe
- Discerner les différents types de comportements agressifs – les conduites à tenir
- Apprendre à gérer les situations délicates.

## Programme

Volet 1 : Détecter et définir le concept d'accueil de qualité : les fondamentaux de la communication

Les fondamentaux de la communication

S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie

Utiliser un vocabulaire approprié, les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation

L'importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire

Volet 2 : Comprendre et faire de la communication un moyen de réussir la transmission d'informations

## PROGRAMME DE FORMATION

Développer ses qualités d'écoute et non pas d'écouter  
Reformuler pour valider  
Trier, prioriser les informations avec un plan d'action  
S'entraîner à faire face à une situation d'agression  
Analyser la situation - Prévenir  
Volet 3 : Gérer, maîtriser et faire vivre des outils de communication / supports de traçabilité  
Fiche de situation de crise  
Gestion de situations délicates  
Gérer la confidentialité des informations  
Réorienter et tracer la situation  
Gérer la relation téléphonique, la relation physique entrante et sortante

### Public concerné et prérequis pédagogiques

Tout professionnel exerçant une fonction d'accueil physique et/ou téléphonique ponctuelle ou régulière  
Cette formation ne nécessite pas de prérequis  
Pour toute demande d'adaptation liée à une situation de handicap, le service formation de l'Uriopss reste à votre disposition

### Durée, effectifs

2 jour(s) - 14 heures

12 stagiaires (capacité maximum)

### Intervenant.e(s)

Nathalie PONCHELLE, Formatrice, Responsable pédagogique, Service Formation, Uriopss de Normandie

● Présentation détaillée des intervenants accessible via notre site : [www.uriopss-hdf.fr/formation](http://www.uriopss-hdf.fr/formation)

### Moyens pédagogiques et techniques – Matériel nécessaire

- Apports théoriques en présentiel avec une pédagogie active, participative en vue de faciliter chacun à percevoir différemment pour agir autrement (60%)
- Apports pratiques, partage d'expérience et de bonnes pratiques (40%)

Aucun matériel n'est nécessaire à cette formation

### Modalités d'évaluation des acquis

## PROGRAMME DE FORMATION

Evaluation des acquis en cours de formation

En cours ou fin de session, un quizz avec retours et/ou cas pratique pour autoévaluer les atteintes des objectifs pédagogiques par chacun des stagiaires

### Sanction visée

Un certificat de réalisation et une attestation de fin de formation seront délivrés à l'issue de l'action

#### RAPPEL

Pour valider leur formation et obtenir un certificat de réalisation, les stagiaires doivent avoir :

- attesté de leur présence (émargement)
- réalisé les exercices préconisés par le formateur
- réalisé l'évaluation des acquis de leurs connaissances
- complété la fiche individuelle d'évaluation de la formation

### Délais moyens pour accéder à la formation

- Les formations en Inter font l'objet d'une programmation accessible [via le catalogue en ligne](#).
- Les formations en Intra sont programmées en tenant compte des disponibilités des apprenants et des intervenants.

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap



Les stagiaires en situation de handicap sont invités à préciser leur besoin en amont de la formation afin d'échanger sur les éventuelles adaptations nécessaires en fonction de leur handicap.

**Référente Handicap** pour l'organisme de formation Uriopss HdF :

Martine BABELA : [m.babela@uriopss-hdf.fr](mailto:m.babela@uriopss-hdf.fr)

Les locaux de l'Uriopss, à Boves et à Lille, sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

Le cas échéant, l'Uriopss s'appuie sur un réseau de partenaires pour répondre aux besoins exprimés, ou orienter si besoin vers les dispositifs ou acteurs spécialisés.

Registre public d'accessibilité téléchargeable depuis notre site Internet : [www.uriopss-hdf.fr/formation](http://www.uriopss-hdf.fr/formation)

## PROGRAMME DE FORMATION

### Tarif

Nos tarifs sont nets de taxes, car l'Uriopss n'est pas assujettie à la TVA (art. 261.7-1°b du CGI).