

Accueillez en appréhendant mixité et différence de culture



Ancien employé dans l'armée de l'air au centre d'études et de recherches psychologiques. Ses formations sont animées comme des moments de partage, d'échanges et de travail sur les cas concrets que vous rencontrez.

Par Gilles JURINE

Programme

1.

Humaniser pour professionnaliser

« Ouvrir la porte d'entrée »
Humanisation, qualité et confort

2.

Comprendre ce qu'est la communication

Distinguer l'info et l'humain
L'art d'un feed back adapté
Assertivité et autres attitudes

3.

Quelques exemples de situations

Face à une demande impossible
Face à l'agressivité
Face à une remarque ou réclamation (non agressive)
Face à quelque chose d'incompréhensible
Face à un interlocuteur trop bavard
Face à quelqu'un qui ne veut pas comprendre
Face à un remerciement
Face à quelqu'un qui est en détresse
Dans les situations normales

4.

Secteurs professionnels concernés

Médiateur entre production et public
L'intra est aussi concerné
Fournisseurs
Institutions

Objectifs de la formation

Comprendre les enjeux de la fonction accueil

Savoir s'adapter au public rencontré et se positionner

Gérer le stress des situations délicates :

- Accueillir en situation de détresse
- Accueillir les différences culturelles

Durée	2 jours
Prix	560 €
Date	9 et 10 avril
Lieux	Toulon
Publics	Bénévoles, travailleurs sociaux, équipe d'accompagnateurs, assistantes sociales et psychologues