

COMMENT ACCUEILLIR LE MÉCONTENTEMENT D'UN PARENT, D'UNE FAMILLE ?

LES DÉTAILS DE LA FORMATION

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les stagiaires sauront :

- accueillir les différents publics au téléphone et physiquement ;
- créer un accueil favorable ;
- identifier les différentes situations et y apporter les réponses adaptées ;
- canaliser l'agressivité et ré-ouvrir le dialogue ;
- savoir poser ses limites ;
- gérer son stress en toutes situations.

CONTENU

Au cours de cette formation les points suivants seront abordés :

- identifier les différents profils de personnalités dont le sien ;
- exercice pratique : posture ;
- anticiper les situations à risques ;
- utiliser des ressources et méthodes de résolution de conflits ;
- détecter les signaux faibles ;
- répondre et poser les limites ;
- exercice pratique : Technique gestion du stress.

MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES

- tour de table ou questionnaire de positionnement et attentes ;
- méthode pédagogique active et participative ;
- évaluation (validation des objectifs) : exercices pratiques ;
- documents remis : Aides mémoires, documents.

SUIVI ET EVALUATION

- émargement par les stagiaires et intervenants ;
- positionnement en début et fin de formation ;
- questionnaire de satisfaction en ligne ;
- délivrance d'une attestation de fin de formation.

CONTACT FÉDÉRATION :

Pôle Formation : formation@famillesrurales85.org
02 51 44 37 92



tout public



de 6 à 16 personnes



aucun prérequis



1 jour de 7h,
soit 9h00 à 17h00



Coraline FONTENEAU,
Formatrice et coach



Fédération Familles Rurales de
Vendée (ou décentralisation en
fonction des inscriptions)



jeudi 06 mars 2025



réseau : 420 € net de TVA
hors réseau : 487 € net de TVA

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant la 1ère date de formation.