

GESTION DES PRIORITES, DE L'AGRESSIVITE ET DES APPELS TELEPHONIQUES

Session de 2 jours soit 14,00 heures de formation

Programme de formation

Public visé

PERSONNEL ADMINISTRATIF DES SAAD et SSIAD

- ☐ Responsable de secteur
- ☐ Assistant RS
- ☐ Assistant administratif
- ☐ Agent d'accueil

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Cette formation peut être accessible et adaptée pour certaines personnes en situation de handicap (nous contacter pour plus de renseignements). Pour une demande de compensation, vous pouvez contacter le Pôle Formation-Emploi de CQFD par téléphone 04 96 19 05 96 ou par mail formationemploi@cqfd.asso.fr

Pré-requis

Être salarié sur un poste administratif dans un SAAD

Objectifs pédagogiques

- ☐ Apprendre à gérer les priorités
- ☐ Appréhender les modes de communication et d'accueil
- ☐ Apprendre à gérer les appels téléphoniques
- ☐ Faire face aux difficultés, incompréhensions et incivilités
- ☐ Apprendre à gérer l'agressivité des publics

Description / Contenu

Analyse approfondie des besoins

Analyse de l'utilisation du temps sur une journée

- Missions et objectifs du poste de travail (fiche de poste, contraintes liées à l'évolution de l'environnement, ...)
- La répartition des tâches et l'estimation de leur durée
- Les tâches récurrentes et incontournables, les tâches chronophages et leurs solutions

Vers une planification des activités satisfaisante

- Définition des priorités, les différents niveaux des tâches
- Limiter le temps subi pour accroître le temps maîtrisé
- La gestion des imprévus

La gestion qualitative de votre temps en fonction de votre approche personnelle de l'activité

- Comprendre sa manière personnelle d'appréhender le temps : le rapport de chacun au temps
- Organiser concrètement son plan d'action individuel
- S'autoriser des moments de réflexion, pour se ressourcer
- Savoir utiliser toutes les ressources à sa disposition pour une négociation satisfaisante de toutes les sollicitations

La gestion des appels téléphoniques

- Les techniques d'accueil au téléphone : mettre à l'aise son interlocuteur
- Savoir cibler sa demande
- Savoir mettre fin à une communication téléphonique
- Savoir transférer l'appel à la bonne personne



La gestion de l'agressivité

- Définir, comprendre, et analyser le fonctionnement des publics dits "difficiles"
- Permettre d'identifier les signes d'agressivité
- Désamorcer les situations de tensions / de crise
- Utiliser des outils de communication adaptés afin d'anticiper les situations de crise

Modalités pédagogiques

Méthode active

Analyse et échange de pratiques

Mise en situation

Moyens et supports pédagogiques

Etudes de cas pratiques

Jeux de rôles

Modalités d'évaluation et de suivi

- ☐ Test de connaissance
- ☐ Évaluation en cours de formation
- ☐ Attestation remise au stagiaire
- ☐ Évaluation de la formation par le stagiaire en fin de session