

2018



FORMATION CONSEIL

## 827. L'accueil physique et téléphonique des publics difficiles



### Objectifs

- Développer une réflexion sur le sens de l'accueil et l'importance du premier contact.
- Acquérir les éléments techniques d'un accueil efficace
- Envisager les différentes situations d'accueil propres à un établissement, les particularités du public accueilli et développer les moyens de personnaliser cet accueil.
- Apprendre à prévenir et gérer les situations d'accueil difficiles.

### Intervenant

Consultant en Communication

### Public concerné

Tout professionnel confronté à des publics difficiles

### Durée

3 jours

### Dates

16 au 18 avril

### Lieu de formation

89 quai Paul Bert

### Coût net de taxes

804 € net de taxes / personne

*Organisme non assujetti à la TVA*

### Programme

- Définir les particularités de la structure et de l'accueil adapté.
- Envisager et faire face aux situations rencontrées.
- Savoir filtrer, transmettre, traiter les demandes particulières.
- Mieux se connaître, savoir repérer ses points forts.
- Les attitudes de base, les préjugés et le cadre de référence.
- Mettre en œuvre des relations saines et positives.
- Sensibiliser à se sentir responsable de ses comportements.

*Mise en place possible en INTRA, merci de nous contacter*

[Nous contacter](#)

[Demander un devis](#)

[S'inscrire](#)

**Spécialiste du secteur sanitaire et social, et médico-social depuis 1986**

EURINFAC - 89 quai Paul Bert - 37100 Tours

[www.eurinfac.com](http://www.eurinfac.com)

Votre contact : **Christiane KIENER** [professionnalisation@eurinfac.fr](mailto:professionnalisation@eurinfac.fr) ou 02 47 05 71 24

Siret 334 959 012 00041 – APE 8559 A