



MOINOUS Formations
Déployer les ressources individuelles et collectives
www.moinous-formations.com

Fiche formation
Programme et modalités
Version 29/09/2023

CATÉGORIE DE FORMATION : **AF**

Titre : **GESTION DES APPELS DIFFICILES**

OBJECTIFS PROFESSIONNELS :

Comprendre les enjeux émotionnels des appels difficiles.
Savoir réguler mon émotion pour maintenir mon efficacité et mon confort.
Savoir répondre à l'émotion du client pour garantir une qualité de service.

Outils pédagogiques :

Approche neurocomportementale : analyser et évaluer les compétences comportementales et relationnelles avec les neurosciences.
Philosophie et pratiques psychocorporelles (sophrologie, yoga, méditation, rigologie, sophrologie ludique, danse) : soutenir et développer les compétences comportementales et relationnelles.

PUBLIC VISÉ

Tout public.

PRÉREQUIS

Pas de prérequis

FORMAT

Présentiel

TARIF

Cette formation est dispensée pour un prix de 420 € HT par personne
Soit un tarif jour par personne de 210 € HT et un tarif horaire de 30 € HT par personne

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

L'inscription à nos formations se fait après un entretien d'évaluation des besoins avec le commanditaire (Directeur d'établissement, Directeur des Ressources Humaines, Responsable formation) au minimum 90 jours (ouverts) avant le démarrage de la formation.

Pour prendre un rendez-vous, [contactez-nous au 06 82 39 49 40](tel:0682394940) ou [au 06 70 28 77 18](tel:0670287718)

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Méthodes et outils pédagogiques

Méthodes
pédagogiques

Théorie : un apport théorique scientifique vous sera communiqué, il vous permettra de comprendre votre fonctionnement psychocorporel.

Démonstrations : la formatrice vous guidera dans les techniques psychocorporelles en vue de vous rendre autonome dans le choix et l'utilisation des techniques adaptées au besoin de la situation rencontrée pour garantir une formation opérationnelle.

Formation créée en 2023
Nombre de stagiaires ayant suivi la formation: 0
Taux de réponses à l'enquête et recommandation : 0%
Taux de réussite : 0%

*L'accessibilité est étudiée et adaptée au cas par cas par la responsable de la formation Pénélope Verney-Carron, référente handicap, que vous pouvez contacter
Via cette adresse penelopevcarron@moinous-formations.com ou au 06 82 39 49 40
Des adaptations pourront être étudiées en lien avec les acteurs de l'accompagnement du handicap.*

MOINOUS Formations SAS.

8, rue de Saint Lunaire • 35800 Saint Briac – Tel : 06.82.39.49.40 – Courriel : penelope@moinous-formations.com
Société par actions simplifiée au capital de 2.000€ - RCS de Saint-Malo- Identifiée sous le n° SIRET 912 397 809 00019
Organisme de formation enregistré sous le numéro 53351130435. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Code APE 85.59A



MOINOUS Formations

Déployer les ressources individuelles et collectives

www.moinous-formations.com

Fiche formation
Programme et modalités

Version 29/09/2023

Exercices de groupe : durant les séances, vous serez amené.e en groupe à évaluer oralement votre compréhension de la théorie afin de l'assimiler et l'intégrer durablement ainsi qu'à citer des exemples concrets d'utilisation. En fin de parcours, vous serez amené.e à réaliser des exercices de travaux pratiques en groupe.

Documents de travail : des supports de cours théoriques et audios sont mis à la disposition des stagiaires.

Outils et supports pédagogiques Livret, projection murale ou écran TV pour la partie théorique, pratiques, enregistrements audios ou vidéos pour les pratiques psychocorporelles, lexique psychocorporel

Éléments matériels de la formation

Salle de formation Formation intra entreprise. Le commanditaire de la formation s'engage à mettre à disposition un lieu adéquat au bon déroulement de la formation (si possible salle avec des chaises sans table)

Equipements divers mis à disposition Vidéoprojecteur/écran - Connexion internet.

FORMATION OUVERTE

Nature des travaux demandés au stagiaire (durée) Faire la séquence de révision en ligne sur la plateforme pédagogique (1h environ)

Modalités de suivi et d'évaluation spécifiques aux séquences de révision en ligne Les séquences de révision permettent au stagiaire de consolider l'acquisition des notions et de s'entraîner aux pratiques psychocorporelles transmises en présentiel. Le QUIZ permet d'évaluer l'acquisition des compétences après un retour de 3 semaines en situation de travail La plateforme de formation enregistre la durée de connexion des participants

Moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogiques et techniques, mis à disposition du stagiaire >> L'équipe pédagogique a conçu les séquences de formations en ligne sur une plateforme dont elle maîtrise le fonctionnement, elle a les compétences pour assister le bénéficiaire dans l'utilisation de cet outil.
>> L'équipe pédagogique sera à la disposition du stagiaire pour répondre à tous questionnements pédagogiques et techniques pendant toute la durée de son accès à la plateforme de formation en ligne via la messagerie.
>> L'équipe pédagogique s'engage à répondre dans un délai de 48h.

ENCADREMENT

Les formatrices : Pénélope Verney-Carron et Véronique Ruotte partageront avec vous une expertise et des outils éprouvés dans l'accompagnement par les disciplines psychocorporelles.: Sophrologie-Yoga-Méditation-Danse-Rigologie, Programmation Neuro-Linguistique, et Approche Neurocognitive et Comportementales (issue des Neurosciences).

Elles vous guideront dans la compréhension, l'expérimentation et la maîtrise des ressources cérébrales, émotionnelles et corporelles, pour vous permettre d'améliorer la gestion des comportements et mettre en place des rituels permettant leur évolution.

Vous élaborerez ensemble des stratégies pour valoriser les savoir-être (aptitudes) et permettre le développement des savoir-faire (compétences).

MOINOUS Formations SAS.

8, rue de Saint Lunaire • 35800 Saint Briac – Tel : 06.82.39.49.40 – Courriel : penelope@moinous-formations.com

Société par actions simplifiée au capital de 2.000€ - RCS de Saint-Malo- Identifiée sous le n° SIRET 912 397 809 00019

Organisme de formation enregistré sous le numéro 53351130435. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Code APE 85.59A



MOINOUS Formations
Déployer les ressources individuelles et collectives
www.moinous-formations.com

Fiche formation
Programme et modalités
Version 29/09/2023

CONTENU

Chaque ATELIER est traité sur les 3 niveaux d'apprentissage : mental, émotionnel et corporel.
JOUR 1 COMPRENDRE ET FAIRE ÉVOLUER MA DYNAMIQUE EMOTIONNELLE :
Atelier 1 (1H) LES 5 ÉMOTIONS DE BASES ET LEURS CAUSES.
Atelier 2 (2H30) GÉRER LA SENSATION ET L'EMOTION EN LIEN AVEC LA DIFFICULTÉ.
Atelier 3(3H30) DEVELOPPER UNE QUALITE DE PAROLE
JOUR 2 LES 7 CLES POUR RÉPONDRE AUX CLIENTS EN DESAMORÇANT LES TENSIONS
Atelier 1 (1H) CLE 1 - CULTIVER L'OUVERTURE
Atelier 2 (1H15) CLE 2 - ÉCOUTER ACTIVEMENT
Atelier 3 (1H15) CLE 3 - CALMER LE CLIENT
Atelier 4 (1H30) CLE 4 - VERIFIER QUE VOUS AVEZ COMPRIS
Atelier 5 (2H) CLE 5 - APPORTER UNE SOLUTION CLE 6 - VALIDER LA SOLUTION CLE 7 - REMERCIER AVANT DE CONCLURE

Plateforme pédagogique

Accès à l'issue de 14h en présentiel à un parcours de révision des apprentissages sur la plateforme pédagogique

Chaque séquence se compose de 3 étapes :

- Une notion.
- Une pratique guidée (vidéo/audio) en relation avec la notion
- Un QUIZ pour évaluer l'acquisition des compétences.

MOINOUS Formations SAS.

8, rue de Saint Lunaire • 35800 Saint Briac – Tel : 06.82.39.49.40 – Courriel : penelope@moinous-formations.com

Société par actions simplifiée au capital de 2.000€ - RCS de Saint-Malo- Identifiée sous le n° SIRET 912 397 809 00019

Organisme de formation enregistré sous le numéro 53351130435. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Code APE 85.59A



MOINOUS Formations

Déployer les ressources individuelles et collectives

www.moinous-formations.com

Fiche formation
Programme et modalités

Version 29/09/2023

SUIVI ET MODALITES D'EVALUATION D'ACQUISITION DES COMPETENCES

Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action sont :

- Feuilles de présence
- Un livret pédagogique pour chaque stagiaire qui synthétise toutes les étapes de l'action de formation et permet l'analyse et l'évaluation de l'intégration des apprentissages
- Étude de cas pratiques avec les formateurs : stratégie d'évolution intégrant les différentes notions étudiées.
- L'évaluation de la compétence se fait en 3 étapes :
 - o Avant la session (évaluations des besoins)
 - o A la fin de la session présentielle (évaluation des apprentissages): questions sur la théorie et sa stratégie d'application en lien avec les objectifs de la formation.
 - o A 30 jours lors du parcours de révision en ligne valider par les QUIZ, (évaluation de la compétence après retour sur poste de travail): sur la théorie et sa stratégie d'application en lien avec les objectifs de la formation.