

FORMATION CONTINUE OPERATEUR TELEASSISTANCE

- › **Formation n° 1** (cf. détail de la formation en annexe – Optimiser sa communication)

Objectifs :

- Apprendre à utiliser les différents niveaux de langage pour mieux s'adapter aux différents profils de clients
- Développer sa capacité d'écoute et son attention, sans se laisser « emporter » dans l'émotion du client
- Travail sur la gestion des conflits

Méthode pédagogique :

- Travail de réflexions en atelier, par groupe et en binômes.
- Travail sur des enregistrements et situations déjà rencontrés
- Décryptage et analyse des participants

Programme :

1- Rappel des règles de communication

- › L'impact de l'intonation
- › Comment écouter
- › La reformulation

2- Etude de cas

- › Travail en groupe
- › Ecoute et analyse des conversations rencontrées
- › Remarques et observation des points positifs et négatifs dans les échanges avec le client

3- Ateliers

- › Comment dire la même chose de manière différente
- › Les différents niveaux de langage

4- Mise en situation

- › Sur la base des enregistrements, travail de mise en situation pour mettre en application ce qui a été vu précédemment

5- Retour sur le vécu en entreprise

- › Observation et discussion sur ce qui a été mis en application en entreprise
- › Analyse des difficultés rencontrées

6- Gestion des conflits

- › Comment mettre fin à une conversation sans agressivité
- › Travail sur les enregistrements en situations réelles
- › « Rejouer » la scène autrement



‣ **Formation n° 2**

Objectifs :

- Apprendre et comprendre la psychologie des personnes âgées
- Analyser la relation d'aide dans une situation donnée
- Savoir adapter son comportement face à chaque type de situation
- Savoir prendre du recul

Méthode pédagogique :

Alternance d'apports théoriques, d'exercices et de mises en situation.

Programme :

1- Comprendre le vieillissement

- Physiologie (ouïe, vision, mémoire, motricité, tonicité musculaire...)
- Psychologie (Sentiment d'inutilité, solitude, le regard des autres, angoisse, agressivité, dépression...)
- Comprendre la fragilité de la personne âgée
- Le besoin d'être rassuré
- Les maladies dégénératives
- Le syndrome du glissement
- La maladie d'Alzheimer
- La mort

2- Analyses

- Prendre en compte les composantes de la situation
- Les réactions possibles de la personne
- Savoir rassurer la personne
- Analyser la relation (opposition – coopération)
- Les manifestations de peur

3- Réactions

- Les attitudes négatives et positives
- Repérer le stress de la personne
- Définir un objectif, une marche à suivre
- Les limites à ne pas franchir
- La communication avec la famille



➤ **Formation n° 3**

Objectifs :

- Apprendre à s'organiser, acquérir des outils et méthodes de gestion du temps et baisser son niveau de stress
- Maîtriser et contrôler le temps
- Savoir reconnaître le stress
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle en situations stressantes

Méthode pédagogique :

- Etudes de cas
- Mises en situation
- Apports théoriques

Programme :

1- La Gestion du Temps

- Auto diagnostic (test de personnalité) et conseils
- Analyse des principales causes de perte de temps
- Les Règles de Gestion du Temps liées à notre organisation personnelle
- Trouver sa propre organisation, comment hiérarchiser ses priorités, faire la différence entre l'urgent et l'important, améliorer sa disponibilité
- Conseils pour une meilleure gestion du temps
- Acquérir des outils pour créer son nouvel emploi du temps

2- La Gestion du Stress

- Causes et origines du stress
- Pression positive et Pression négative
- Les différents niveaux du stress
- Les différentes catégories de stressés
- Présentation de quelques techniques simples pour résister

➤ **Formation n° 4**

Objectif :

- Savoir utiliser un défibrillateur

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques
- Mise en situation sur mannequin