



Conduite d'entretien téléphonique

Cette formation permet aux professionnels de développer une conduite d'entretien téléphonique structurée et une posture relationnelle adaptée pour comprendre la situation, identifier les besoins de l'interlocuteur et apporter une réponse adaptée.



3 JOUR(S)
21 HEURES



FORMAT
PRESENTIEL



SIMULATION EN
SANTÉ



CONTEXTE DE LA FORMATION

L'entretien téléphonique occupe une place importante dans de nombreuses pratiques professionnelles d'accompagnement, d'orientation et de coordination. L'absence de communication non verbale et la nécessité de comprendre rapidement une situation et d'identifier les besoins de l'interlocuteur rendent cet exercice particulièrement exigeant.

Au-delà des techniques de communication, conduire un entretien téléphonique nécessite de savoir instaurer une relation de confiance à distance, écouter et questionner avec justesse et adapter sa posture aux situations rencontrées.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les différentes dimensions de la communication et les mobiliser à bon escient
- Repérer les particularités de l'échange téléphonique
- Développer une posture et des habiletés relationnelles favorisant l'écoute, la confiance et l'identification des besoins de l'interlocuteur
- Structurer et conduire un entretien téléphonique permettant de comprendre la situation, d'identifier les besoins et d'apporter une réponse adaptée
- Repérer les mécanismes psychologiques à l'œuvre dans les échanges et adapter sa posture face aux situations relationnelles difficiles



CONTENU DE LA FORMATION

2 jours + 1 jour de formation

- Jour 1 : Comprendre la situation et développer les compétences relationnelles à distance.** Recueil des attentes des participants / Pré-test de connaissance / Remise du plan d'action personnalisé (PAP) / Prise en charge globale et « prendre soin » : dimensions de la situation, interdisciplinarité et approche systémique / Lecture et compréhension d'une situation complexe / Bases de la communication : émetteur-récepteur, feedback, communication verbale et non verbale / Spécificités de la communication à distance et de l'échange téléphonique / Courants d'inspiration de la pratique de l'entretien / Relation d'aide et techniques relationnelles / Du besoin à la demande : identifier et clarifier la demande de l'interlocuteur
- Jour 2 : Structurer et conduire un entretien téléphonique.** Remobilisation des acquis du J1 / Phases de l'entretien, de l'accueil à la clôture / Construction de la relation et du climat de confiance à distance / Écoute, questionnement, reformulation et identification des besoins / Attitudes relationnelles et leurs effets / Mécanismes psychologiques à l'œuvre dans les échanges et les situations relationnelles difficiles / Mises en pratique à partir de situations professionnelles, simulations d'appels et jeux de rôles / Analyse qualitative et ajustements / Présentation du travail d'intersession
- Intersession :** Mise en application des acquis à travers la réalisation d'entretiens téléphoniques / Analyse d'une situation à partir des outils et trames travaillés en formation : demande initiale, déroulement de l'entretien, outils relationnels mobilisés, difficultés rencontrées et axes d'amélioration / Sélection d'une situation destinée à alimenter l'analyse des pratiques du J3
- Jour 3 : Analyse des pratiques et approfondissements.** Retour d'expérience et analyse des situations rencontrées / Analyse collective des pratiques professionnelles et des situations complexes / Identification des ressources mobilisées, des difficultés et des alternatives possibles / Ajustement des pratiques et approfondissements théoriques selon les besoins / Axes d'amélioration individuels et collectifs / Synthèse, conclusion / Post-test / Questionnaire de satisfaction / Évaluation de la formation



MODALITÉS DE LA FORMATION

- Méthodes :** Pédagogie active et expérientielle intégrant des échanges sur les pratiques, des apports théoriques, des exercices à partir de situations professionnelles, des simulations d'appels et des jeux de rôles. La mise en application en situation professionnelle entre les deux séquences de formation permet d'expérimenter les acquis et constitue le support d'un travail d'analyse des pratiques lors de la troisième journée.
- Supports d'animation :** diaporama
- Livret pédagogique** intégrant l'ensemble du contenu de la formation, remis au format papier et/ou numérique à chaque participant.



ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION ET DE TRAÇABILITÉ

- Pré-test et post-test
- Feuille d'émargement
- Attestation de fin de formation
- Plan d'action personnalisé (PAP)



CONCEPTEUR(S)

Psychologue clinicienne et formatrice en accompagnement relationnel



INTERVENANT(S)

Psychologue clinicienne et formatrice en accompagnement relationnel



PUBLICS CIBLES

Tous professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social



PRÉREQUIS

Aucun



TARIFS

Intra

Nous contacter

Inter

Nous contacter



PROCHAINES SESSIONS

Plus d'informations :

07 88 12 37 82

contact@am-dpc.fr



NOTE CLIENTS

