

Communication avec le client exigeant: prévention gestion de conflit

1 jour 4 heures

Programme de formation

Public visé

Aide-ménager.ère.s titres-services
Aide-ménager.ère.s sociales

Pré-requis

/

Objectifs pédagogiques

L'aide-ménager.ère sera capable de :

- Définir la notion de "conflit"
- Définir la notion de perception
- Différencier les différents types de conflit
- Connaître les différentes étapes d'un conflit
- Comprendre les différents comportements humains face un conflit
- En fonction de ce différents comportements, comprendre leur mode de gestion du conflit
- Argumenter les comportements à adopter pour prévenir le conflit dans le cadre de leur relation de travail client/aideménager.ère / entreprise

Modalités pédagogiques

Méthodologie participative axée sur l'apprentissage théorique et des exercices collectifs et individuels.

Moyens et supports pédagogiques

- Support: Carnet de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

- Attestation de formation de participation