

FICHE FORMATION SKILLS UP J1 - "GESTION DES SITUATIONS COMPLEXES CHEZ LE CLIENT ET SUR LE LIEU DE TRAVAIL"

Formation Skills Up J1 - "Gestion des situations complexes chez le client et sur le lieu de travail" (formation continue certifiante)

Public : CDC (chargés de clientèle) Vitalliance

Délai d'accès : 1 mois

Durée : 1 jour

Prérequis d'accès à la formation :

- Être CDC
- Avoir déjà effectué la formation initiale Vitalliance

Tarif :

710,00€

Tarif donné à titre indicatif. Contacter le CFA pour plus de renseignements personnalisés : contact@unifadom.fr

Financements :

- Budget formation entreprise

Objectifs de la formation :

- Gérer les situations difficiles au domicile et en agence
- Optimiser la planification

Méthodes mobilisées :

- Présentiel
- Méthode active, participative,
- Mises en situation

Modalités d'accès (processus d'inscription à l'action) :

- Inscription automatique de tous les CDC ayant complété la formation initiale Vitalliance
- Positionnement des collaborateurs sur les dates de sessions disponibles

Voies d'accès :

- Formation continue

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

- Accompagnement d'un Référent handicap
- Aménagements de formation

Contactez le *Référent Handicap* pour définir les modalités d'intégration :
mission.handicap@unifadom.fr

Modalités d'évaluation :

- Quiz

Compétences visées :

- Développer les compétences des CDC aux bonnes pratiques de gestion des situations difficiles inhérentes au secteur de la planification.
- Analyser les problématiques globales de staffing pour améliorer l'efficacité opérationnelle.
- Optimiser les méthodes de gestion des clients pour prévenir et résoudre les situations de conflits.

Programme :

1. Présentiel - mode synchrone

Séquence	Déroulé pédagogique
Phase de lancement & contextualisation	Ouverture Etudes de cas sur la planification Restitution des plans d'actions Jeux de rôles gestion de conflits ADV / clients Débriefing des cas
Ice breaker : Feeling cartes	Objectif : Identifier et exprimer les forces et les axes d'amélioration personnels.
Séquence 1 : Etudes de cas planification	Objectif : Analyser des cas, prioriser les problèmes et formuler des plans d'action.
Séquence 2 : Restitution	Objectif : Présenter et discuter les solutions et plans d'action.
Séquence 3 : Gestion des conflits ADV / clients	Objectif : Simuler des scénarios conflictuels, appliquer des stratégies de résolution de conflits, et évaluer les performances dans les jeux de rôle.
Clôture et retours	Objectif : Retours sur la journée

Indicateurs clés :

- Nombre de formés en 2023 : 0
- Nombre de formés en 2024 : 205