

Savoirs être de la relation client

OBJECTIF GENERAL

Apporter aux intervenants à domicile le « savoir-être » nécessaire pour accompagner et respecter la personne dans son projet de vie à domicile.

PUBLIC CONCERNE

Intervenants à domicile.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les attentes et les comportements des clients
- Repérer les éléments constitutifs d'un comportement professionnel qui instaure une relation de confiance
- Formuler des demandes et apporter des réponses dans le respect des règles de politesse
- Intégrer les règles professionnelles de signalement des changements dans le déroulement des prestations

METHODE PEDAGOGIQUE

Essentiellement basée sur des études de cas, cette formation aborde la théorie en s'appuyant sur les réflexions individuelles de chacun et sur les échanges des stagiaires. Elle doit permettre à chaque participant de réfléchir au concept de savoir-être au travers de sa pratique professionnelle.

DUREE

2 jours, soit 14 heures

ELEMENTS DE CONTENU DE LA FORMATION

- Définition du concept de « savoir-être »
- Les valeurs du métier de l'intervenant à domicile (honnêteté, non-jugement, ...),
- Eléments favorisant une relation de confiance avec le client : la politesse,

l'empathie, la prévenance, ...

- Communication et écoute : comment développer son écoute, trouver les mots justes pour se faire comprendre et pour répondre, ...

CREFO

15, rue Papin - 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

03.20.19.18.00 - contact@crefo.fr

[Formulaire de contact](#)