

TARIF

TARIF	Adhérent Syndicat	510 € (coût pédagogique : 480 € + coût de restauration : 30 € TTC)
	Non adhérent Syndicat	630 € (coût pédagogique : 600 € + coût de restauration : 30 € TTC)

MODALITÉS DE RÈGLEMENT ET D'ANNULATION

La facture sera adressée après la formation. En cas d'empêchement, vous devez nous prévenir au moins deux semaines avant le début de la formation. Une annulation réalisée entre 8 et 14 jours avant le début du stage donnera lieu à une facturation de 50 % du coût total ; si l'annulation est faite dans la semaine précédant le début du stage, la formation sera intégralement facturée. Pour toute annulation intervenant entre l'inscription et deux semaines avant la date de formation, des frais de dossier vous seront facturés pour un montant de 100 € HT, sauf en cas de report sur une autre session.

PRISE EN CHARGE DE LA FORMATION

Biocom Ouest étant certifiée QUALIOP1, la prise en charge par votre OPCA est possible.

INSCRIPTION

INSCRIPTION SUR LA PLATEFORME ARMORIS

Vous pouvez vous inscrire :

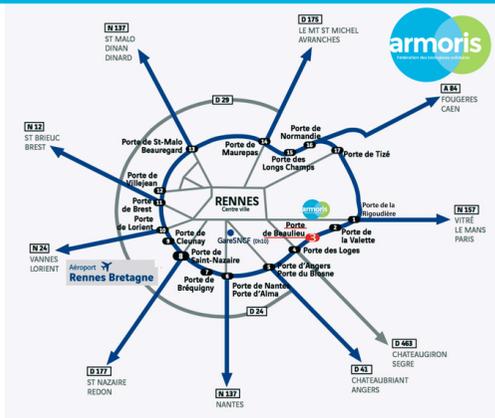
- Soit sur notre site : <https://formations.armoris.bzh/course/1742292056>
- Soit en scannant directement le QR code pour accéder à la page d'inscription.



En cas de problème pour vous inscrire, ou pour tout renseignement concernant l'inscription, vous pouvez nous contacter :

- ☎ 06 38 69 13 21 / 02 23 45 04 06
- ✉ isabelle.delormes@armoris.bzh

PLAN D'ACCES ARMORIS



LIEU DE LA FORMATION
PARC D'AFFAIRES "LE KLEBER"
55 bis rue de Rennes
35310 CESSON-SEVIGNE

ARMORIS FORMATION



Accueil et Gestion en LBM : montez en compétence pour mieux Comprendre, Anticiper et Agir au quotidien



20 juin 2025



7H00



Présentiel
CESSON-SEVIGNE (35)

INTERVENANT

Cédric AUBINEAU
Formateur Expert

9H00 - ACCUEIL, PRÉSENTATION ET ÉMARGEMENT

9H30

Étape 1 : Présentations croisées

Objectif :

Prendre du recul, se livrer et exprimer les attentes relatives à la formation.

Étape 2 : Analyse des tâches quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles

Objectif :

Prendre conscience que l'emploi est riche et pluridisciplinaire et reconnaître que le sentiment de débordement peut survenir naturellement.

Étape 3 : Le cycle de progression – Présentation du schéma de compétences

Objectif :

Mettre en évidence l'importance d'une remise en question permanente pour maintenir une performance optimale.

Étape 4 : Test de la méthode de communication selon Herrmann

Objectif :

Identifier son style de communication et comprendre que chacun communique de manière unique.



12H30-13H30 - DÉJEUNER SUR PLACE INCLUS DANS LE PRIX

OBJECTIFS



Cette formation permettra aux participants de :

- Structurer et prioriser leurs missions
- Améliorer leur communication
- Développer une écoute active et empathique
- Gérer efficacement les situations complexes
- Optimiser leur posture professionnelle



PUBLICS VISÉS

- Secrétaire de LBM

PRE REQUIS

- Aucun pré-requis

13H30

Étape 5 : L'écoute active

Objectif :

Apprendre à écouter avec empathie en étant présent physiquement, émotionnellement et temporellement pour le patient.

Étape 6 : Jeu de rôle – Monologue de 2 minutes

Modalités :

Réaliser un monologue sur un thème choisi, sans parler de soi et sans feedback.

Objectif :

Encourager l'utilisation du « nous » plutôt que l'individualisme et apprendre à déléguer les décisions à une instance hiérarchique, en mettant de côté l'ego.

Étape 7 : Jeu de rôle – Mise en situation de cas clients réels

Modalités :

Les stagiaires préparent et jouent des cas clients réels devant leurs collègues.

Objectif (pour le formateur) :

Analyser les comportements négatifs, les biais cognitifs et les tics de langage afin d'identifier les axes d'amélioration.

Étape 8 : Sketchs téléphoniques

Objectif :

Développer une aisance comparable en communication téléphonique et en face à face.

Étape 9 : Analyse de cas clients difficiles

Exemples de situations :

Personne âgée, handicapée, agressive, malpolie, alcoolisée, etc.

Objectif :

Acquérir les compétences nécessaires pour faire face à toute situation complexe.

Bilan de la Formation

Évaluation finale :

QCM post-formation en ligne

FIN DE SESSION : 17H00

Modalité durée : 7H

Format : **PRESENTIEL**

QCM PRE et **POST** formation en ligne