

# Accueillir, orienter & accompagner un salarié dans le cadre de la mission

« Réclamations individuelles et collectives » **Nouveau**

1 JOUR (7H) ▶ PRÉREQUIS : AUCUN ▶ PUBLIC : REPRÉSENTANT DU PERSONNEL



## Objectifs

- Développer sa capacité d'écoute pour traiter une réclamation
- Orienter et accompagner le ou les salariés sur la résolution de la réclamation
- Capitaliser les expériences vécues

## Programme

### Introduction et définitions

#### Développer l'écoute active pour accueillir les réclamations d'un ou des salariés en partant de deux cas concrets :

- Droit du travail : problème sur la fiche de paye
- Relations interpersonnelles : conflits entre personnes

#### Formaliser la réclamation pour capitaliser

#### Orienter le ou les salariés selon le type de réclamation individuelle ou collective

#### Accompagner le ou les salariés selon l'orientation

### ▲ Modalités & méthodes pédagogiques

- Locaux adaptés au groupe
- Des ateliers de réflexions collectifs et individuels (mise en situation, quiz, QCM...)
- Des échanges et analyses de pratiques entre stagiaires
- Des exposés théoriques
- Des supports pédagogiques remis aux stagiaires

### ▲ Modalités d'inscription

- Délais d'inscription : jusqu'à 72h avant sous réserve de disponibilités

### ▲ Accompagnement

- Dispositif d'accompagnement prévu selon les parcours (analyse des besoins et des contraintes d'entrée, suivi administratif, suivi de la progression pédagogique, bilan intermédiaire, régulation si nécessaire)
- Accompagnement technique et pédagogique sur les modalités distancielles

### ▲ Modalités d'évaluation

- Des exercices pratiques seront réalisés tout au long de la journée pour mesurer les acquis
- Une fiche de satisfaction sera complétée en fin de formation par les stagiaires
- Une évaluation des acquis en fin de stage et une évaluation à 3 mois pour mesurer la mise en application

### Animée par

- Mari Carmen NICOU, Consultante management ou profil équivalent

### Coût de la formation

**Adhérent : 320 € net/jour/stagiaire**  
**Non Adhérent : 416 € net/jour/stagiaire**  
Tarifs hors frais annexes et repas

### Lieux et dates 2023

**Cholet > Jeudi 9 mars**  
**9h-12h30 / 14h-17h30**

Parking gratuit - Sites desservis par les transports en commun - Salles de formation accessibles aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Possibilité d'adapter les moyens pour les personnes en situation de handicap (contact : Vincent Leprince - Tél : 07 66 44 72 94 - Mail : v.leprince@cezampdl.fr)

Déclaration d'activité formation enregistrée sous le n°52 44 07187 44 auprès du Préfet de région des Pays de la Loire. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Agréé Formation économique des membres du CSE. Liste arrêtée par le Préfet des Pays de la Loire le 17 septembre 2021.