



Objectifs de la formation

Savoir assurer le primo-accueil des victimes au téléphone et plus largement répondre aux victimes tout au long de son parcours.

Public

Toute personne chargée de l'accueil téléphonique au sein d'une association ou d'une structure recevant des victimes. Cette formation est plutôt à destination du personnel d'accueil, des secrétaires et standardistes.

Prérequis

Être en contact avec des victimes.

Contenu

- Les conséquences de l'infraction sur la victime
- L'entretien téléphonique
 - Les étapes de l'entretien, les techniques de communication, de reformulation et de questionnement
 - La prise en compte des différentes réactions et des personnalités difficiles
 - La prise en compte des émotions de l'appelant
 - La communication au téléphone
- Études de cas et jeux de rôles

12 stagiaires maximum

Durée en heures

2 jours = 12 heures

Date et lieu

Paris

7 et 8 octobre 2019

Formation animée par :

Marie-Yvonne Harry – psychologue clinicienne

Méthodes et outils pédagogiques

Apports théoriques, exercices sur les techniques de communication, jeux de rôles.

Coût inter-structure

- Adhérents France Victimes et étudiants : 200 €
- Partenaires : 300 €
- Tarif autre public : 500 €

Coût intra : sur devis par groupe

Évaluation

Évaluation sur le déroulement du stage et l'adéquation avec les attentes
Remise d'une attestation individuelle de formation.