



Punaises de lit : Source d'angoisse – Outils d'apaisement du client et gestion de la qualité de vie au travail de vos équipes

Version 4 : 07/02/23

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Permettre aux collaborateurs de :

- Mieux comprendre l'anxiété du client vis-à-vis de la punaise de lit, la gérer et pouvoir apporter une réponse
- Augmenter le nombre de clients satisfait de la prestation

PUBLIC ET PREREQUIS

Groupe : de 6 à 12 personnes

Cette formation s'adresse à tous les professionnels impliqués dans la problématique de la punaise de lit. Prérequis : Connaître la biologie de la Punaise de lit et maîtriser les outils de diagnostic, de lutte et de prévention contre la punaise de lit.

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Prise en compte des attentes des stagiaires.

- Formation en dialogue de la « Représentation sociale et émotionnelle » de la problématique punaise.

- Formation à l'écoute du client

- Formation au discours positif

Etude et Mise en scène de cas concrets et/ou apportés par les stagiaires, mise en situation pour étayer les apports théoriques, tests, jeux de rôles ...

Séquences réflexives, PowerPoint de présentation

INTERVENANTS

Pascal DELAUNAY : Parasitologue et Mycologue au CHU de Nice

- Entomologiste médical au CHU de Nice : Terrain, accueil patient, recherche, formation

- Praticien en Hypnose

- Formateur en initiation à l'hypnose médicale

- Master 2 de psychologie clinique

Sylvie DELAUNAY SEFFRE : Metteuse en scène et comédienne

- Intervenante pour PASSEREL-COMPAGNIE : Compagnie de spectacle vivant

- Enseignante théâtre et maîtrise de la prise de parole en public

- Responsable des ateliers aide en confiance en soi et expression

SUIVI ET EVALUATION DES RESULTATS

Grille de satisfaction : Vocabulaire du formateur / Dialogue avec le formateur / Ressenti d'acquisition de nouveaux outils / Utilisation de ces nouveaux outils

Modalités de suivi après la formation :

Suivi au cas par cas, par e-mail de cas complexe

Aide à la relation vendeur-client satisfaction - Emargements

Durée : en présentiel (7h)

PROGRAMME DETAILLE

MATINEE : Dr Pascal DELAUNAY et Sylvie DELAUNAY SEFFRE

Tour de table

- Harmonisation des connaissances :
- Biologie de la Punaise de lit
- Outils de diagnostic, de lutte et de prévention

Pourquoi la punaise de lit « fait si peur » : objectivation problématique du client

- Fatigue physique, morale
- Atteinte de la sécurité, de l'intimité : conscient – inconscient
- Déstructuration de la pyramide de Maslow

Exposition de cas concret d'échec relationnel avec un client

Axes de psychologie humaine

- Les troubles en psychologie humaine
- Les différentes approches du soin
- Les différents profils humains : DIST

Axe et outils de soins pour le client

- Formation au parlé positif
- Formation au discours hypnotique

APRES-MIDI : Sylvie DELAUNAY SEFFRE et Dr Pascal DELAUNAY

Théâtralisation de la problématique punaise

- Les acteurs
- Les décors
- Le scénario
- MISE EN PRATIQUE par des mise en situations théâtralisées : Exercice en trinôme
- MISE EN PRATIQUE par des mise en situations théâtralisées : Exercice en trinôme

Conclusion/Dialogue