

POSTURE PROFESSIONNELLE DES GESTIONNAIRES DE PLANNING



Présentation :

Dans le secteur de l'aide à domicile, la gestion efficace du planning est cruciale pour assurer une prestation de service de qualité et une réponse rapide aux besoins des bénéficiaires. Les gestionnaires de planning jouent un rôle central dans l'orchestration de ces services, et leur posture professionnelle influence grandement la satisfaction des clients et la performance de l'équipe.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre et Appliquer le Référentiel Professionnel
- Adopter une Posture Professionnelle Adéquate
- Communiquer Efficacement à l'Oral et à l'Écrit
- Gérer les Priorités et Travailler Efficacement sous Pression
- Respecter le Secret Professionnel et l'Obligation de Discrétion
- Naviguer dans les Situations Délicates

Programme

MODULE 1

Posture professionnelle et référentiel du Gestionnaire de planning

Le Référentiel professionnel et les principales missions du Gestionnaire de planning

Introduction au référentiel professionnel

Comprendre le champs d'intervention et les responsabilités

S'approprier les qualités requises et appréhender les difficultés possibles

Connaître le principe de non-discrimination des intervenant(e)s : promouvoir un environnement inclusif et respecter la diversité des intervenants

Posture Professionnelle

Apprendre à se positionner en tant que professionnel

Savoir établir la bonne distance professionnelle

Appréhender le projet personnalisé

Communication orale et écrite

Communiquer efficacement à l'écrit avec les bénéficiaires et intervenantes

Connaître les attendus en termes de communication verbale et non verbale

MODULE 2

Les grands principes du métier de Gestionnaire de planning

Organisation & gestion des priorités

Ecouter et définir les besoins des bénéficiaires

Apprendre à gérer les priorités et travailler dans l'urgence

S'organiser pour gérer son stress

Secret Professionnel et Obligation de Discrétion

Comprendre la différence entre secret professionnel et obligation de discrétion

Connaître les conséquences du non-respect de l'obligation de discrétion

Identifier les situations qui doivent amener à lever l'obligation de discrétion

Gestion des situations délicates

Gestion de l'agressivité des bénéficiaires ou intervenantes

Durée :

1 jour

Public concerné :

- Gestionnaires de planning

Prérequis à la formation :

Aucun prérequis





Modalité d'accès :

- Formation ouverte à tous
- Accessibles aux personnes en situation de handicap

Délai pour recevoir une formation :

Sous un mois suivant la date de réalisation de l'audit

Type de formation :

Formation sur-mesure
Formation intra en présentiel

Tarif :

1 200 € / jour
jusqu'à 3 personnes

Contact :

Mon école de Formation
06.21.12.64.16
contact@monecoledeformation.fr

Compétences visées

- Connaître et intégrer les attendus du référentiel professionnel
- Développer une posture professionnelle adéquate
- Apprendre à communiquer clairement avec toutes les parties prenantes que cela soit à l'oral comme à l'écrit
- Respecter le secret professionnel
- Savoir gérer les priorités et les situations délicates

Moyens pédagogiques et techniques exploités

- Salle de Formation avec vidéoprojecteur
- Support de formation numérique
- Discussions et échanges d'expérience
- Cas pratiques

Moyens d'encadrement

Encadrement et animation par un formateur professionnel qualifié et expérimenté du secteur ayant une double compétence : management et communication (président ou directeur d'établissement)

Modalités d'évaluation des compétences

- En début de formation : Questionnaire d'auto-évaluation et recueil des besoins et attentes de la formation
- Au cours de la formation : études de cas / jeux de rôle, quizz pour estimer l'aisance des personnes formées sur chacune des étapes
- En fin de session : Questionnaire d'auto-évaluation

Suivi de l'action de formation / Mode d'appréciation des résultats

- Évaluation à chaud en fin de formation sur les objectifs visés par la formation
- Évaluation à froid : suivi à 6 semaines de la formation