





Programme de la formation

La gestion des conflits à l'accueil

-  En groupe sur site
-  13 heures sur 2 jour(s)
-  Salarié en poste · De 8 à 12 participants
-  Sur devis

Profil des participants

Salarié en poste ou en prise de poste à l'accueil

Prérequis

Etre en poste à l'accueil du public

Objectifs

Identifier les clés de la communication en situation d'accueil

Savoir gérer des situations de conflit à l'accueil

Adapter son comportement en situations difficiles

Aptitudes et compétences visées / attestées

Professionaliser son approche à l'accueil du public

Etre capable de désamorcer et de gérer les situations de conflit

Contenu

Communiquer à l'accueil en situation de conflit

Définir les notions de conflit et d'agressivité en situation d'accueil

Identifier les situations de conflit à l'accueil : exigence de l'utilisateur, mécontentement, réclamation...

Repérer les comportements et la violence verbale

Connaître les dispositifs de protection des agents

Gérer La gestion des conflits et les situations difficiles

Acquérir les outils d'une Communication Non Violente pour désamorcer le conflit

Faire face aux émotions : celles de l'utilisateur et ses propres émotions

Développer l'écoute active, l'empathie

Trouver les mots justes qui désamorcent

Etre force de proposition

Savoir faire face aux critiques, aux remarques

Oser mettre des limites en cas d'agressivité et d'incivilité

Pédagogie et organisation

La pédagogie proposée est active et participative : La formation s'appuie sur des situations concrètes

- Des démonstrations visuelles viennent faciliter la compréhension des systèmes relationnels
- Des exercices pratiques pour s'entraîner sur l'affirmation de soi
- Des ateliers collectifs pour identifier les solutions possibles
- Des exercices d'entraînement pour adapter sa communication
- Un support pédagogique sera remis aux participants

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

Quiz de connaissances

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Isabelle ROUGER

- Formatrice Consultante spécialisée en communication et relations humaines
- Coach professionnelle certifiée
- Praticienne en PNL – La PNL donne des outils de communication, de clarification d'objectifs, de gestion des ses émotions et états internes – de visualisation positive ...
- Praticienne en Approche Narrative
- Formée à l'Ennéagramme, à la Communication Non Violente de Rosenberg, formée à la Méthode ESPERE de Jacques Salomé (pédagogie de la relation et outils d'accompagnement personnel et professionnel).