

DUREE

1 jour (7 heures)

PUBLIC

Toute personne au contact du public, confrontée à des problèmes d'agressivité et à des situations porteuses de stress

PREREQUIS

Aucun

OBJECTIFS

Appréhender les situations stressantes et l'agressivité du public,

Discerner les différents types de situations conflictuelles et d'éviter les généralisations,

Développer une stratégie comportementale permettant de dépasser son stress

METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance des temps d'apprentissage et des temps d'échange

Jeux de rôle, mises en situations

Analyse, avec retour des participants

Stage en petit groupe, Support de cours

EVALUATION

Travaux pratiques, Exercices récapitulatifs à la fin de chaque module

INTERVENANT

Relaxologue, consultant en communication et développement personnel

LIEU

Chez EvryWare, site Client ou à distance

VALIDATION

Attestation de formation

Version 2023-04-26

Rappel des attitudes professionnelles à l'accueil

- La qualité de service et adoption d'une attitude professionnelle d'accueil : écoute active, disponibilité
- Le concept des préférences cérébrales selon Ned Herrmann
- L'identification des besoins et attentes du client

Facteurs favorisant l'émergence de situations délicates

- La gestion du stress, intelligence émotionnelle
- Les personnalités difficiles
- Les fondamentaux et différents modes de communication
- L'approche de l'analyse transactionnelle
- Mise en situations, analyse de situations, avec retour des participants

Identification des signaux d'alerte

- Le langage corporel
- La posture
- L'impact du comportement personnel, dans la montée de l'agressivité
- L'angoisse et les comportements pathologiques d'opposition
- Les comportements propres à l'alcoolisme, à la toxicomanie

Adoption d'un comportement approprié

- La communication non violente - CNV de Marshal Rosenberg
- Le dialogue constructif

Cas pratiques et mise en situations, en utilisant les outils proposés

