

GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES A L'ACCUEIL

Permettre à toute personne, se trouvant en situation d'accueil et de communication avec le public de gérer les situations conflictuelles sans être déstabilisé.

Être capable d'anticiper une situation conflictuelle, en analyser les causes, s'adapter aux différents types de comportements pour mieux gérer les situations, gérer ses émotions face au client difficile, et traiter et sortir d'une situation conflictuelle.

Durée

- 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout acteur en contact direct, physique et/ou téléphonique, avec les clients professionnels ou particuliers.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Objectifs pédagogiques

- Savoir identifier les situations difficiles et prévenir les conflits en situation d'accueil.
- Rester professionnel en toute circonstance en gérant son propre stress.
- Acquérir les comportements adaptés à une situation d'accueil conflictuelle en face à face
- Savoir désamorcer les tensions.
- Connaître les actions préventives à mettre en place.

Contenu de la formation

ACCUEILLIR : LE SAVOIR ETRE DE L'ACCUEILLANT PROFESSIONNEL

- Connaître et maîtriser le processus, les points-clés et les facteurs de réussite de l'accueil,
- Identifier les besoins et attentes spécifiques du client / de l'utilisateur,
- Analyser les causes d'insatisfaction : attentes non respectées, conflit de valeurs, incompréhensions...,
- Entendre ce qui n'est pas dit, percevoir les émotions cachées.

RECONNAITRE LES SITUATIONS SENSIBLES POUR LES ANTICIPER

- Désaccord, conflit, agressivité, violence... comprendre les mécanismes d'escalades et phénomènes de propagations,
- Repérer ce qu'expriment le corps, les postures et les regards pour anticiper les situations,
- Typologie des clients et des comportements difficiles : incompréhension, mauvaise foi, sentiment d'injustice...

DEVELOPPER SON INTELLIGENCE RELATIONNELLE POUR GERER UNE SITUATION D'ACCUEIL DIFFICILE

- Développer son assertivité,
- Pratiquer l'empathie pour conserver le lien interpersonnel,
- Utiliser les techniques de gestion des conflits pour engager la désescalade,
- Mettre en place les attitudes adaptées pour éviter le blocage de communication,
- Savoir poser les limites avec calme pour rester maître de l'échange.

OUTILS POUR GERER UNE SITUATION D'ACCUEIL DIFFICILE

- Pratiquer l'empathie pour conserver le lien interpersonnel,
- Utiliser les techniques de gestion des conflits pour engager la désescalade,
- Mettre en place les attitudes adaptées pour éviter le blocage de communication,
- Savoir poser les limites avec calme pour rester maître de l'échange.

GAETAN PAULIN CONSULTING

18 rue Pierre Sémar, Terres Sainville
97200 Fort-de-France
Email: gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com
Tel: +596696317559



Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe Pédagogique se compose de M. PAULIN et de ses Collaborateurs Consultants en fonction de leurs domaines de compétences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité.
- Attestation de stage.