

Gérer les situations difficiles à l'accueil

Réf : SITUACC



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Savoir identifier les situations difficiles et prévenir les conflits en situation d'accueil

Rester professionnel en toute circonstance en gérant son propre stress



1 jours soit 7h



Voir calendrier



390 HT / participant



Public / Prérequis

PROGRAMME

Toute personne en situation d'accueil physique ou téléphonique.

Pas de pré requis

Introduction à la gestion des situations difficiles

Identifier les différentes sources d'un conflit :

Autodiagnostic de la personnalité

Les difficultés rencontrées

Comprendre les situations conflictuelles

Les étapes du conflit et son fonctionnement

Repérer les propres attitudes ou réactions génératrices de conflits

La typologie des interlocuteurs

Valeurs, conditions et vécu de chaque individu

Traiter les demandes délicates en face à face

Faire face aux agressions : se contrôler

Utiliser l'assertivité

Développer son attitude d'écoute

Poser les bonnes questions

Reformuler les attentes

Choisir ses arguments

Répondre aux objections

Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients

Méthodes et Moyens
pédagogiques

Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques.

Mises en situation.

Echanges d'expérience..

Salles équipées : vidéoprojecteur et paperboard. Chaque stagiaire dispose d'un support de cours papier ou électronique et de matériel de prise de notes.



Validation

Attestation de stage



Profil intervenant

Professionnel de l'accueil, expert en communication

Suivi et Évaluation
de l'action

Exercices pratiques, simulations pour valider les acquis, compte rendu de fin de formation et analyse interne
Questionnaire « évaluation de la formation » rempli par le stagiaire



La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et toute demande d'adaptation peut être étudiée en amont de la formation en fonction du besoin des personnes. Nous contacter pour plus d'informations



Lieu : Site de Metz : JCD FORMATION - 193 rue Metman - 57070 METZ - 03 87 37 97 70

Site de Pompey : KAPEDIA - 132 Rue Léonard de Vinci - 54340 POMPEY - 03 83 49 80 80

Document mis à jour
le 16/11/2022