



Gérer les situations difficiles à l'accueil

1 jour(s), soit 7 heures

Programme de formation

Public visé

Toute personne en situation d'accueil physique ou téléphonique

Pré-requis

Pas de prérequis

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

Description / Contenu

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

Modalités pédagogiques

Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques.
Mises en situation et échanges d'expérience.

Moyens et supports pédagogiques

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

Modalités d'évaluation et de suivi

Compte rendu de fin de formation et analyse interne

Questionnaire « évaluation de la formation » rempli par le stagiaire

Validation de stage

Attestation de stage

Profil du formateur

Professionnel de l'accueil, expert en communication

Lieu

JCD and CO - 193 RUE DU GENERAL METMAN, 57070 METZ France

Informations sur l'accessibilité

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.