



LES SITUATIONS D'ACCUEIL DIFFICILES



CONTEXTE :

Les personnes en situation d'accueil ont un rôle fondamental dans l'entreprise. Par la qualité de leur accueil, elles sont l'image de l'entreprise et le premier contact des familles. Elles sont aussi souvent le premier rempart face à des familles dans la difficulté. Elles sont bien souvent soumises à des tensions, voire de l'agressivité.

Il est donc important de maîtriser les processus de communication afin d'accueillir au mieux les personnes mais aussi afin de prévenir les situations conflictuelles ou les gérer quand elles se produisent.

COMPETENCES VISEES :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ▶ Maîtriser les fondamentaux de la communication interpersonnelle pour être efficace en se faisant mieux comprendre
- ▶ Utiliser les outils de base d'une bonne communication, comprendre les obstacles de la communication
- ▶ Dénouer les difficultés, gérer les tensions, désamorcer ou résoudre un désaccord par une meilleure communication

Personnes concernées

Toute personne en situation d'accueil. Tout salarié en charge d'accueillir du public, des familles, des clients ou des visiteurs, de manière occasionnelle ou régulière.

Programme

- **Séquence 1 : l'accueil, une situation de communication**
Qu'est-ce que communiquer ?
- **Séquence 2 : appliquer des principes clés pour bien communiquer**
Identifier les obstacles à la communication
Comment mieux communiquer, parler pour être entendu ?
Comment bien entendre l'autre ?
- **Séquence 3 : faire face aux situations difficiles en situation d'accueil**
Identifier et analyser ce qu'est une situation difficile pour nous
Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper
Comprendre ce qui génère agressivité et colère
S'approprier des outils pour prévenir, diminuer, arrêter la situation difficile et/ou s'affirmer sans agressivité
Apprendre à gérer le stress réactionnel

Méthodes pédagogiques

Les éléments théoriques seront principalement dégagés de mises en situations articulées autour de vécus et des expériences des participants repris en mises en situations fictives et jeux de rôles.

Valeur ajoutée de la formation

Interactive, cette formation prendra appui sur des situations professionnelles concrètes pour aborder le thème de la formation dans ses aspects théoriques et pratiques.

INFORMATIONS

Stage intra

Durée :

2 jours

Lieu :

- ↗ Etablissement demandeur
- ↗ Possibilité d'organiser la formation dans nos locaux (nous consulter)

Nombre maximum de participants :

↗ 12 personnes

Formateurs :

- ↗ Médiateur de terrain diplômé CNAM

Coût :

↗ 2000 €



Une attestation de formation nominative est délivrée à chaque participant à l'issue de la session de formation