



Programme de formation

La gestion de conflits à l'accueil

05/07/2022

Prix INTER : à partir de 800,00 € net de TVA

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public : Toute personne assurant un accueil de public (clients, usagers, etc.)

Prérequis : Aucun

Objectifs :

- Savoir des principes de base de la communication efficace : comprendre et se faire comprendre en situation d'accueil
- L'accueil des publics difficiles
- L'accueil en situation d'urgence

Programme :

Introduction :

Accueil, pour quoi, pour qui, comment ? ;
L'importance de l'accueil.

1- Qu'est-ce que le conflit ?

La notion de modèle du monde ;
La valeur positive de l'individu ;
La naissance du conflit ;
Une croyance liée aux conflits.

2- Gérer les situations difficiles, des rapports de force

Les principes de base de la communication ;
- Les 3 types de communication ;
- Les enjeux et stratégie de communication ;
- Le schéma de la communication ;
- Comment se comporter face à différents visiteurs ;
Savoir utiliser les techniques de communication ;
- Respecter l'espace de sécurité et d'intimité ;
- La synchronisation : la communication non verbale ;
- La reformulation ;
- La Communication Non Violente : le bonhomme OSBD.

3- Gérer une situation d'urgence

Quand considère-t-on que l'on accueille un public difficile ? ;

CUMEO

Programme de formation

Quels sont les facteurs extérieurs déclencheurs des pressions relationnelles ? ;
Traiter diplomatiquement les contradictions ;
Résoudre les situations critiques : ne pas tomber dans le triangle de Karpmann.

Formateur référent :

M. Jean-Baptiste Planchin, consultant-formateur (FPE, FPH, FPT et secteur privé), responsable pédagogique et administratif

Méthode pédagogique :

Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes ;
Activités brise-glace ;
Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;
Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactifs.

Si vous êtes en situation de handicap, nous vous prions de prendre contact avec [notre référent handicap](#).

Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel Jaws, langue des signes française etc.).

Moyens et supports pédagogiques :

Présentations en vidéoprojection
Quizz interactif/questionnaires
Espace de stockage extranet des stagiaires Dendreo : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

Modalités d'évaluation et de suivi :

Délai d'accès de 24h.
Inscription après avis du responsable de formation.
L'évaluation se fera tout au long de la formation.
Un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation est mis à disposition.