

Gérez les conflits avec brio pour une Excellence Relationnelle

Objectifs pédagogiques

- Anticiper et prévenir les situations tendues
- Adopter une attitude appropriée dans une situation d'accueil difficile
- Contenir l'agressivité de l'accueilli

Contenu du programme

- Gérer les situations difficiles
 - Identifier les différentes causes de conflits
 - Repérer et anticiper des conflits potentiels
 - Connaître et analyser ses réactions dans une situation tendue
 - S'affirmer pour donner confiance à l'autre
- Connaître son type de réaction face au conflit
 - Connaître son niveau d'assertivité
 - Identifier les conduites inefficaces
 - Savoir surmonter ses blocages personnels
 - Développer son sens de la répartie et l'improvisation
 - Mobiliser ses capacités physiques
- Repérer la stratégie de son ou ses interlocuteurs
 - Saisir le cadre de référence de l'accueilli
 - Observer sa communication non verbale
 - Repérer ses motivations, intérêts et bénéfices
 - Identifier les jeux psychologiques sous-jacents
- Sortir de la situation conflictuelle
 - Envisager les différentes situations de sortie
 - Savoir dire "non"
 - Gérer son stress
 - Négocier et résoudre positivement le conflit
- Préparer l'avenir
 - Renforcer la qualité de la relation
 - Anticiper les prochaines situations difficiles
 - Savoir prendre de la distance

Prérequis :

Aucun pré-requis spécifique

Durée :

14 heures
(soit 2 jours)

Tarif HT par stagiaire :

980.00 €
Tarif INTRA nous consulter

Profil des stagiaires :

Hôte / Hôtesse d'accueil Pôle accueil

Nombre de participants :

9 maximum

Contact :

02.31.43.96.10
contact@gabrielconseils.fr

Lieu :

Espace Gabriel
400, Boulevard Charles Cros
14123 IFS
ou sur site (INTRA)

Organisation de la formation

Méthodes et outils pédagogiques et techniques

- Formation opérationnelle basée sur la pratique
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets et/ou mises en situation
- Manipulation de jeux pédagogiques
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Le stagiaire travaille sur des cas concrets pour lui permettre une application directe en entreprise
- Une évaluation des compétences en fin de formation permet de mesurer la progression du stagiaire au regard des besoins exprimés en amont (recueil des besoins et évaluation pré-formative)
- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques, jeux pédagogiques
- Le participant complète un recueil des besoins avant la formation, une évaluation à la fin de la formation (à chaud) et 3 mois après la formation (évaluation à froid)
- Signature en ligne pour émarger par demi-journée

Equipe pédagogique

La formation est animée par un intervenant spécialiste du domaine.

Accessibilité

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse : mission.handicap@gabrielconseils.fr

Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.

Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet www.espace-gabriel.fr

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr/cgv

Les taux de satisfaction des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet : www.espace-gabriel.fr

Accueillir du public dans une situation tendue ou conflictuelle - EG009

MAJ :7 juin 2023

Description de la formation :

*Apprenez à communiquer avec assurance et diplomatie pour désamorcer les tensions et maintenir la satisfaction des clients.
Développez des compétences en résolution de conflits, en utilisant des stratégies éprouvées pour parvenir à des solutions gagnant-gagnant.
Gérez vos émotions et maintenez un environnement calme même face à des comportements agressifs.
Soyez préparé(e) pour faire face aux situations de crise, en utilisant des techniques de gestion de crise et de protection personnelle.
Préservez l'image de votre entreprise en offrant un accueil professionnel et en trouvant des solutions adaptées aux besoins des clients.
Apprenez à reconnaître les signes précurseurs des situations conflictuelles et à les gérer de manière proactive.
Développez des compétences en communication assertive pour maintenir un dialogue ouvert et respectueux dans des situations stressantes.
Devenez un(e) expert(e) de l'accueil du public dans des contextes tendus, en créant des interactions positives et constructives.*

.Durée 14h (2 jours)

Tarif INTER entreprises: 980 €/stagiaire

Tarif INTRA : Nous consulter

Pour une formation INTRA entreprise, le contenu est travaillé pour s'adapter aux problématiques spécifiques de l'organisation.