



Gérer les conflits à l'accueil

I) Objectifs

- Mieux se connaître, pour mieux se maîtriser.
- Identifier le comportement de son interlocuteur et déceler son besoin sous-jacent.
- Acquérir les techniques de résolution de conflits pour s'affirmer et gérer ses relations positivement.

II) Publics visés

Public en relation avec la clientèle

III) Programme

L'ACCUEIL

Concevoir l'accueil comme un métier à part entière

- L'environnement et les valeurs de la société
- Les enjeux de l'accueil du client.
- Les règles d'or de l'accueil.

Maîtriser la communication professionnelle

- Travail sur la voix
- Comprendre et s'approprier son fonctionnement, ses possibilités, maîtriser son débit de parole.
- Apprendre le langage professionnel qui permet de prendre et de garder le leadership :
Un langage positif
Des formules précises.

GEREZ DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Faire face aux conflits et aux critiques



Managéa

formations

- Comment adopter une attitude de médiateur
- Développer une Ecoute Active
- Résumer et reformuler le message
- Rechercher un objectif mutuel
- Identifier les différents types de critiques
- Transformer la critique de façon positive
- Résister aux critiques de mauvaise foi
- Comprendre les 5 étapes de la reconquête de son interlocuteur en situation conflictuelle

Gérer vos tensions et celles des autres avec l'assertivité

- Comment faire face à la tempête
- Apprendre à ne pas répondre à la violence par la violence
- Avoir le bon comportement dans une situation violente
- Ne pas avoir peur d'un conflit
- Gérer les cas de stress les plus fréquents
- Savoir prendre du recul
- Trouver une relation Gagnant Gagnant

IV) Durée

2 jours

V) Pédagogie

- Les techniques ludiques permettent de revoir nos habitudes de communication
- Afin de valider les acquis étapes par étapes, le support vidéo est un outil indispensable. En effet, il renvoie un retour objectif de la situation et permet de prendre conscience des améliorations à apporter et des progrès réalisés.
- Chaque règle théorique est suivie d'une mise en application pratique selon des exercices propres à notre concept.

VI) Les plus de cette formation

L'atelier étant ponctué d'exercices ludiques, les participants n'hésitent pas à fournir un investissement personnel important (participation et prise de risque).