

FORMATION

ACCUEIL PHYSIQUE ET GESTION DES CONFLITS CLIENTS

L'accueil dans une entreprise peut donner lieu à des situations conflictuelles.

Le conflit est l'un des plus grands chronophages de l'entreprise en termes de perte de temps, de motivation, d'énergie, sans omettre les risques psychosociaux.

Virginie WETZEL MARRELLI

Consultant Formateur

06 14 55 81 26

contact@latelierdeslumieres.fr



PUBLIC

Personnel d'accueil, hôtesse, guide, toute personne en relation avec un client (pas de prérequis)

DUREE

2 Journées (2 x 7 heures)

OBJECTIFS

- Acquérir les bases de la communication interpersonnelle
- Comprendre les fonctions et le mécanisme de la relation conflictuelle
- Comprendre son fonctionnement face à une situation stressante
- Maîtriser les techniques de gestion des conflits
- Maîtriser son stress et ses émotions pour entrer en communication
- Adapter les outils aux différentes situations difficiles vécues au travail

Virginie WETZEL MARRELLI

Consultant Formateur

06 14 55 81 26

contact@latelierdeslumieres.fr



PROGRAMME

JOUR 1

- Tour de table afin de valider les attentes individuelles
- Maîtriser les fondamentaux de la communication interpersonnelle (schéma de communication, verbal /non verbal, ...)
- Mieux se connaître pour mieux communiquer (les types de questions, l'écoute active, forces, faiblesses, ...)
- Définir un accueil de Qualité (SBAM, critères, culture et rayonnement de l'entreprise, ...)
- Mieux comprendre les différents types de conflits, leurs sources

Ateliers :

Auto-évaluer sa communication, apprendre à s'exprimer de manière SMART

Réaliser ensemble la frise d'un accueil réussi dans notre entreprise

JOUR 2

- Valider les acquis de la journée de la veille
- Etablir un diagnostic des sources possibles de conflits, de mes mécanismes de défense et zone de confort liés au conflit
- Être capable d'analyser la situation (ancrage dans la réalité, les outils, comprendre son interlocuteur, ...)
- Le mécanisme du stress : les 3 phases du stress, méthodes de gestion du stress, revenir à la rationalité
- Le rôle des émotions dans le conflit, les contrôler et les gérer, assertivité (comprendre son style de confort)
- Les solutions au conflit ? Méthodes et techniques de résolution (accueillir la critique : la méthode A.D.A.P.T.E, apprendre à dire « NON », apprendre à dire les choses : méthode D.E.S.C.

Ateliers :

Cas vécus et/ou pratiques : jeux de rôle et analyse

Méthodes de gestion de stress et des émotions