

# TRAITER LES SITUATION DIFFICILES

**Initiation**

<b>Objectifs :</b>	
Développer son aisance relationnel et son professionnalisme à l'accueil et en toutes situations. Apprendre à communiquer avec les usagers transgressant et à désamorcer les situations difficiles. Apprendre à gérer son stress.	
<b>PUBLIC</b>	Agent d'accueil confronté à la gestion des Usagers difficiles
<b>PRE REQUIS</b>	AUCUN
<b>ORGANISATION</b>	Durée : 2 Jours (14h) Matériel : Un support de cours + pc Nombre de Stagiaires : Minimum : 1 personne et Maximum : 6 personnes
<b>FORMATEUR</b>	Formateur ayant une expérience confirmée de la pédagogie et spécialiste dans le développement personnel et le management
<b>PEDAGOGIE</b>	Pré-évaluation des besoins. Entretiens individuels et/ou collectifs. Mise en situation Apports théoriques et exercices pratiques permettent d'approfondir les connaissances de base. Réalisation lorsque le temps le permet des créations de projets personnels. Evaluation de stage à chaud. Evaluation des acquis (QCM ou mise en situation ou exercice test d'application). Attestation de stage. Evaluation de stage à froid.
<b>MODULE SUIVANT</b>	
<b>HANDICAP</b>	En cas de situation de handicap, contactez-nous pour connaître l'accessibilité à la formation en fonction de nos partenaires handicaps

PROGRAMME	
<p>1 Comprendre et utiliser les éléments clés de l'accueil Identifier les besoins et attentes spécifiques de l'utilisateur. Repérer ce qu'expriment le corps, les postures et les regards. Connaître son influence dans la relation : la réciprocité des comportements. Assurer un accueil "maîtrisé" et professionnel, grâce aux 3 attitudes clés : écoute active, disponibilité, adaptation aux situations et aux personnes.</p> <p>2 Agir en professionnel Se connaître pour mieux maîtriser ses réactions. Gérer son stress et ses émotions. S'adapter aux différences culturelles. Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser le jeu. Faire face aux imprévus et être proactif.</p>	<p>3 Se préparer et s'entraîner à gérer des situations difficiles Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper. Mobiliser ses ressources pour appréhender sereinement les situations difficiles. Connaître les techniques et astuces pour réduire son stress. Faire face aux attitudes manipulatrices ou agressives. Le cas particulier des situations extrêmes difficiles : violence verbale ou physique, rupture de la communication.</p>