



TRAITER LES SITUATION DIFFICILES DE L'ACCUEIL

Initiation

Objectifs :	
Développer son aisance et son professionnalisme à l'accueil en toutes situations. • Gérer son stress	
PUBLIC	Toute personne en contact avec le public ou les clients : agent d'accueil, personnel au guichet, au comptoir, confronté à des situations délicates.
PRE REQUIS	Aucun
ORGANISATION	Durée : 2 Jours (14h) Matériel : Un support de cours + 1 PC Nombre de Stagiaires : Minimum : 1 personne et Maximum : 6 personnes
FORMATEUR	Formateur ayant une expérience confirmée de la pédagogie et spécialiste du développement personnel et du secrétariat.
PEDAGOGIE	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.
MODULE SUIVANT	
HANDICAP	En cas de situation de handicap, contactez-nous pour connaître l'accessibilité à la formation en fonction de nos partenaires handicaps

PROGRAMME	
1 Comprendre et utiliser les éléments clés de l'accueil Identifier les besoins et attentes spécifiques du client. 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. 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.	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.

