

Gestion des conflits à l'accueil

« Gérer les situations difficiles au pôle accueil »

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer un accueil chaleureux et professionnel en toutes circonstances
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
- Maîtriser les techniques de la gestion de conflits en face ou au téléphone, répondre avec efficacité aux demandes conflictuelles
- Valoriser l'image de sa structure à travers sa communication et son professionnalisme



COMPETENCES VISEES

- ✓ Réalisation d'un autodiagnostic de sa personnalité
- ✓ Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits
- ✓ Appréhender le contrôle émotionnel : mieux contrôler ses émotions face aux agressions
- ✓ Appréhender les différentes phases d'un conflit oral pour mieux se positionner
 - Identifier les différentes phases d'un conflit à l'accueil
 - La notion du rapport dominant / dominé dans la situation de conflit
 - La structure hiérarchie des conflits

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module 1 – Maîtriser le principe de la communication positive pour prévenir les litiges ou les situations difficiles à l'accueil

- Maîtriser les notions d'écoute, de questionnement et de reformulation
- Connaître et appliquer le **triangle de Karpmann** dans la gestion de conflits
- Construire ensemble un dialogue positif et constructif
 - Intégrer le principe de l'argumentation et des objections
 - Notes sur les notions de faits, des opinions et des sentiments

Module 2 – Prendre connaissance des mécanismes permettant de résoudre les situations de conflits

- Prise de connaissance des méthodes de résolution des conflits en face à face
 - Forcing/domination, l'apaisement, le désengagement, la collaboration, le compromis
- Identifier une méthode appropriée à votre contexte et à la situation : savoir adopter la bonne stratégie
- Faire face aux agressions téléphoniques / gérer les conflits par téléphone
 - Panorama des 12 techniques de la gestion des agressions au téléphone
 - Maîtriser l'application des méthodes acquises aux particularités du téléphone
- Retour sur le cas particulier des conflits/litiges liés à l'accueil
 - Assurer la gestion des clients agressifs en période de forte influence
 - Traitement des réclamations

Module 3 – Savoir gérer ses émotions en toutes circonstances lors d'un litige à l'accueil

- Pourquoi prendre du recul dans le cadre d'un conflit ?
- Travailler son assertivité et son affirmation de soi
- Intégrer la notion de confiance dans l'échange
- Répondre ou ne pas répondre aux objections ou aux attaques personnelles et/ou professionnelles
- Savoir maîtriser ses émotions en toutes circonstances et gérer la pression

*Formation en inter (entre de formation)
Ou en intra-entreprise*

REF-RC003

Tarif : 805 €
(Petits déjeuners offerts)

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public visé : Hôtesse d'accueil, Centre de vacances, Grande distribution, Hôtel, Restaurant, Entreprise, etc.

Prérequis : Il est recommandé de maîtriser les fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique.

Participants : 4 à 8 stagiaires

Formateur

Compétences en gestion des ressources humaines et des relations professionnelles. Formateur ayant une expérience significative dans le cadre de la formation professionnelle d'adultes.

Méthode pédagogique et technique

- Apports théorie/pratique. Réflexion de groupe guidées par le formateur. Travaux d'application de groupe et individuels. Bilans réguliers au cours de la formation. Exemples d'outils à mettre en place. Supports de cours. Utilisation du paperboard numérique & de l'écran tactile.

Evaluation et suivi de la formation

- Entretien d'évaluation du stagiaire en début de formation.
- Suivi de l'exécution de la formation par la fiche de présence signée par le stagiaire et le formateur par demi-journée.
- Evaluation tout au long de la formation par des questionnaires-test avec autocorrection et jeux pédagogiques.

En fin de formation

- Evaluation du transfert des acquis
- Questionnaire de satisfaction à renseigner
- Attestation de formation



SAS PARTNERS CONSULTING

Immeuble Côté Mer – Rue de l'Industrie – ZI Jarry, 97122 BAIE-MAHAULT

☎ 0590 86 42 41 - contact@partnersconsulting-gp.com

Siret : 828 288 68800025- APE : 8559A - Déclaration d'activité : 01973126197