



ATOUT DIGITAL & OUTILS DE GESTION



ATOUT VENTE & MANAGEMENT



ATOUT SANTÉ & QUALITÉ



ATOUT COMMUNICATION & RESSOURCES HUMAINES



ATOUTATIS
Le circuit court des formations



Votre contact :
Gwénaél HILLION
07 60 92 82 63
formation@atoutatis.com



ATOUTATIS

LA FORMATION À VOTRE SERVICE

Gérer les conflits à l'accueil

2 jours - Inter

1 100 € Tarifs 2019

Public cible

Hôtesse d'accueil, grande distribution, centre de vacances, hôtel, restaurant, entreprise.

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Description

L'accueil dans un hôpital, une mairie, une banque, une entreprise de service ou un commerce peut donner lieu à des conflits qui pourraient, parfois, être évités. Les attentes, le comportement et la peur du "je ne fais pas entendre" sont des facteurs à prendre en compte dans le cadre des relations entre une entreprise et un client ou un usager. Ce stage de formation sur la gestion des conflits à l'accueil vous permettra d'intégrer les notions indispensables à appliquer à l'accueil pour limiter un conflit et favoriser un climat agréable dans le cadre d'un litige.

Objectifs de la formation

Développer un accueil chaleureux et professionnel en toutes circonstances

Objectifs pédagogiques

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 à face ou au téléphone, répondre avec efficacité aux demandes conflictuelles, valoriser l'image de sa structure à travers sa communication et son professionnalisme



ATOUTATIS

LA FORMATION À VOTRE SERVICE

PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

1. Comprendre les situations conflictuelles, intégrer le fonctionnement d'un conflit

- Autodiagnostic de sa personnalité
- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits
- Le contrôle émotionnel : Mieux contrôler ses émotions face aux agressions
- La typologie des interlocuteurs et les différentes formes de fonctionnement
- Appréhender les différentes phases du conflit oral pour mieux se positionner
 - Identifier les différentes phases d'un conflit
 - La notion du rapport dominant / dominé
 - La structure hiérarchique des conflits

2. Le principe de la communication positive

- L'écoute, le questionnement et la reformulation (rappel)
- Le triangle de Karpmann dans la gestion des conflits
- Construire ensemble un dialogue positif et constructif
- Le principe de l'argumentation et des objections
- La notion de faits, opinions et sentiments

3. Les mécanismes permettant de résoudre les conflits

- Les 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 : adopter la bonne stratégie
- Faire face aux agressions téléphoniques
 - Les 12 techniques de la gestion des agressions au téléphone
 - L'application des méthodes acquises aux particularités du téléphone
- Le cas particulier des conflits liés à l'accueil
 - Gestion des clients agressifs en période de forte influence
 - Traitement des réclamations

4. Savoir gérer ses émotions en toutes circonstances

- Pourquoi prendre du recul dans le cadre d'un conflit ?
- Travailler son assertivité et son affirmation de soi
- 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 toute circonstance et gérer la pression



ATOUTATIS
LA FORMATION À VOTRE SERVICE

Modalités pédagogiques et d'encadrement

Nos méthodes pédagogiques sont concrètes, opérationnelles et interactives
Elles prévoient :

- Des apports informatifs, méthodologiques, pratiques et théoriques
- Des échanges entre le groupe et le formateur (dynamique de groupe, confrontation des opinions, mise en commun de solutions ...)
- Des aller retours avec l'expérience de chacun
- Des mises en situation, des exercices pratiques pour le développement des capacités relationnelles
- L'utilisation de supports de réflexion/auto-évaluation structurés ou créatifs
- Des prescriptions de tâches ou d'observation sur les temps intersession

Elles mobilisent :

- La gestion du groupe selon une approche systémique

Evaluation des acquis de formation

En fin de formation, chaque stagiaire sera invité à formaliser les compétences nouvellement acquises au moyen d'un livret individuel d'auto-évaluation

Validation

Une attestation de fin de formation sera adressée à chaque stagiaire

Evaluation qualitative de la formation par les stagiaires

La formation fera l'objet d'un questionnaire d'évaluation finale (fiche de satisfaction) et d'un temps bilan (fiche bilan) avec le commanditaire





ATOUTATIS

LA FORMATION À VOTRE SERVICE

Modalités pratiques

Durée	2 jours
Tarif inter	1 100 € / Personne
Lieu (x)	Carpentras, Avignon, Orange et Cavaillon. Le lieu de la formation est précisé dans le planning.
Nombre de personnes	3 à 12 personnes
Contact	Tél : 07 60 92 82 63 formation@atoutatis.com

L'organisme de formation n'est pas assujetti à la TVA. Cf CGV.

Autre option

LA FORMATION EN INTRA

La formation en intra vous garantit une formation sur mesure

Lors d'un rendez-vous, nous définirons ensemble vos besoins et vos objectifs

La zone d'intervention de nos formations est dans la France entière et en priorité dans le Vaucluse

Nous vous invitons à nous contacter

