Management - Communication

Gérer l'agressivité en situation d'accueil

Objectifs

- Canaliser l'agressivité en situation d'accueil difficile
- Savoir anticiper et gérer les situations conflictuelles

Contenu de la formation

Mieux connaître les différents types de public, leurs attentes et les modes de communication adaptés

- Spécificités du secteur public
- Les dimensions du culturel
- Le public en situation de précarité

Identifier et savoir gérer les situations critiques

- Typologie des situations difficiles
- Les problèmes liés à l'attente
- Les difficultés de communication
- Différences de valeur et repères culturels

Techniques de gestion des situations difficiles

- Savoir répondre à une réclamation ou à une agression verbale
- Personnaliser l'accueil et instaurer le contact et la confiance
- L'écoute active et l'analyse de la demande
- L'importance du non verbal et des comportements d'accueil
- L'importance du relais dans l'équipe

Apprendre à gérer son stress en situation d'accueil

Infos pratiques

Public

Tout agent en situation d'accueil. Prérequis : maîtrise de la langue française

Durée

2 jours

Tarif inter-entreprise

390 €/jour/personne

Tarif intra-entreprise

Nous consulter

Compétences clés acquises

- Conserver et retrouver son calme face à l'agressivité

Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613