Management - Communication

Gestion des situations d'accueil difficiles

Objectifs

- Gérer les situations d'accueil difficiles
- Trouver la juste distance avec l'usager et connaître ses limites

Contenu de la formation

Les situations d'accueil
- Comprendre les besoins des différents types d'usager
- Les dimensions socioculturelles de l'accueil
- Le positionnement de l'accueillant face à la personne accueillie

Savoir établir une relation positive
- Le non-jugement dans la formulation et le vocabulaire employé
- La compréhension du cadre de référence de l'usager
- Se mettre en phase avec l'autre : la réception et la mise en confiance

Savoir s'affirmer dans le respect de l'autre
- Définition et conséquences des 4 comportements préférentiels
- Développer son assertivité
- Savoir dire non ou comment refuser sans perdre sa crédibilité

Développer des routines pour gérer les tensions
- Gérer ses émotions face à une situation qui nous agace ou nous touche
- Savoir se protéger psychologiquement : prévenir l'épuisement professionnel
- Savoir analyser et gérer ses réactions, comportements et attitude après une situation stressante

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

- Adapter ses comportements en fonction des demandes et besoins des usagers

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