FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC03P)

CONSEILS FORMATIONS

Gestion des conflits à l'accueil

Description du service :

Préserver la qualité de l'accueil, en face à face ou au téléphone, quand une demande devient conflictuelle.

Objectifs :

- Identifier les attitudes qui alimentent une tension à l'accueil.
- Adapter ses mots et sa posture à des interlocuteurs variés.
- Désamorcer une réclamation tout en préservant l'image de la structure.

Contenu :

Comprendre les tensions

- Analyser ses réactions et les phases d'un conflit ; tenir compte des besoins d'accueil.
- Réalisation d'un autodiagnostic de sa personnalité.
- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits.

Prévenir par le dialogue

- Mobiliser écoute, questions et reformulation pour rétablir un échange utile.
- Mettre en pratique les notions d'écoute, de questionnement et de reformulation (rappel).
- Découvrir et appliquer le triangle de Karpmann dans la gestion de conflits.

www.mdconseil-formation.com / 06 68 58 73 28
marc.duvollet@mdconseil-formation.com

CONSEILS FORMATIONS

Résoudre une situation

- Choisir une réponse adaptée aux conflits en présence ou au téléphone.
- Prise de connaissance des méthode de résolution des conflits en face à face.
- Forcing/domination, l'apaisement, le désengagement, la collaboration, le compromis.

Réguler ses émotions

- Prendre du recul, répondre aux objections et s'affirmer sans surenchère.
- Pourquoi prendre du recul dans le cadre d'un conflit ?.
- Travailler son assertivité et son affirmation de soi.

Mise en pratique et retour

- Travailler une situation proche du terrain des participants.
- Comparer plusieurs réponses et observer leurs effets dans un échange ou un incident.
- Construire des réflexes adaptés à son contexte professionnel.

Public cible :

- Personnel d'accueil et professionnels en contact avec le public

Prérequis :

Maîtrise des bases de l'accueil physique et téléphonique recommandée

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques, échanges et exercices adaptés au sujet.

Validation :

Auto-évaluation préalable et évaluation des acquis en fin de formation.

Durée de la formation :

2 jours



