

## SAVOIR GERER LES CONFLITS EN SITUATION D'ACCUEIL

**DUREE :**

1 jour

**PUBLIC :**

Toute personne en situation d'accueil physique et téléphonique.

**PREREQUIS :**

Aucun

**OBJECTIFS**

**PEDAGOGIQUES :**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :  
Acquérir les comportements adaptés à une situation d'accueil, savoir désamorcer les tensions et connaître les actions préventives à mettre en place, reconnaître les objections les plus courantes et savoir y répondre.

**MOYENS**

**PEDAGOGIQUES :**

Apports théoriques, référence tout au long de la journée aux situations conflictuelles décrites par les stagiaires et apports de solutions en groupe.

Moyens humains :  
Formateur expert dans le domaine

**NOTRE PLUS :  
SMV ACADEMY**

Accompagnement avant, pendant et après la formation par nos formateurs

🔍 **COMPRENDRE LES SPECIFICITES ET BESOINS DU PUBLIC ACCUEILLI**

- ▶ Comprendre leurs besoins et leurs comportements induits
- ▶ Identifier et comprendre les mécanismes qui conduisent aux situations conflictuelles
- ▶ Travail sur les situations réelles vécues par les stagiaires

🔍 **GERER LES CONFLITS, GERER LES EMOTIONS ET SON STRESS**

- ▶ Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en cas de conflit
- ▶ Mettre en place des actions préventives
- ▶ Modifier son comportement face à l'agressivité
- ▶ Savoir « accueillir » les émotions
- ▶ Identifier les sources de stress et gérer son stress

🔍 **DEVELOPPER SA CAPACITE A FAIRE FACE**

- ▶ Ce qui nous fait agir et réagir (les drivers de l'enfance, la personnalité...)
- ▶ Développer et utiliser son empathie
- ▶ Connaître les objections de la clientèle les plus courantes et savoir y répondre
- ▶ Changer son regard sur des situations déstabilisantes
- ▶ Utiliser son énergie positive et créative
- ▶ Agrandir sa zone de confort

🔍 **ADOPTER UNE ATTITUDE PHYSIQUE ET VERBALE RASSURANTE (EN ATELIER)**

- ▶ Décoder les premières perceptions non-verbales et verbales
- ▶ Donner des signes de reconnaissance
- ▶ Lever les barrières de communication
- ▶ Jouer sur l'intonation et le rythme de la voix
- ▶ S'adapter au langage de l'autre
- ▶ Savoir conclure positivement un entretien



V1. 07/07/2021