

Gestion des relations difficiles

Gérer des situations difficiles à l'accueil

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ACC-DIF | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management & soft skills › Relation client › Gestion des relations difficiles



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Identifier les problèmes de communication
- Accepter l'autre
- Identifier et anticiper les conflits
- Choisir d'autres solutions
- Analyser votre pratique de communication
- Intervenir face aux situations difficiles.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Tout public éprouvant des difficultés dans la gestion d'accueil.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Se situer dans sa fonction d'accueil

- Identifier les comportements attendus au cours d'un accueil
- Rappel des phases de l'accueil
- Définir un accueil difficile
- Identifier ses comportements en communication

Identifier les techniques de communication facilitant une situation d'accueil difficile

- Utiliser le schéma de communication
- Ecouter activement
- Distinguer les faits, des opinions, des sentiments
- Utiliser un langage positif
- Clarifier votre phrase d'accueil
- Prendre en charge la personne accueillie

Etre capable de s'affirmer dans des situations tendues

- Découvrir son propre mode de gestion des difficultés
- Situer son niveau d'assertivité
- Identifier les attitudes assertives et non-assertives
- Mieux utiliser ses ressources personnelles pour agir

Identifier ses craintes et ses émotions face à un accueil difficile

- Comprendre le fonctionnement des émotions et sentiments
- Adapter son comportement face à la violence physique ou verbale
- Adapter son comportement face à la détresse
- Analyser la situation après un accueil difficile
- Identifier ses peurs

Prendre en compte ses émotions et celles de la personne accueillie

- Réduire les tensions inutiles et retrouver le contrôle dans les situations complexes
- Identifier et répondre à la demande de la personne accueillie
- Développer sa capacité à passer du réactionnel au relationnel

Analyser un conflit : identifier les différentes phases d'une situation conflictuelle

- Identifier les méthodes de prévention des conflits
- Identifier les méthodes de résolution des conflits
- Analyser les conflits dans un contexte professionnel

Cerner les limites de sa marge de manoeuvre : le négociable et le non-négociable

- Désamorcer la mauvaise foi
- Identifier le besoin de la personne accueillie
- Répondre à son besoin dans vos limites

- Conclure et prendre congé

Formalisation d'un plan d'action individualisé

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Diagnostic individuel d'identification des situations de communication difficiles rencontrées dans son contexte professionnel*
- *Ateliers en sous-groupe pour développer son écoute et reformuler de manière positive*
- *Mises en situation pour s'approprier les méthodes présentées en formation telles que le langage proactif et l'écoute active*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)