

DURÉE ET DATES
2 JOURS - 14 HEURES
FORMATION SUR MESURE
> DATES A DÉTERMINER
...

Contact Inscriptions

Catherine
Guyon
06.64.19.28.27
c.guyon@nievre.cci.fr

PERFORMANCE COMMERCIALE

/// FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES ET CONFLICTUELLES A L'ACCUEIL ///

TARIFS

Sur mesure

NOUS CONSULTER

Le Campus by CCI Nièvre
74, Rue Faidherbe - 58000 NEVERS
E-mail : formation@nievre.cci.fr
Site Internet : nievre.cci.fr



FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES ET CONFLICTUELLES A L'ACCUEIL

PUBLIC

Toute personne en relation avec autrui.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis particulier

OBJECTIFS

Les principes de base de la communication
Comprendre la mécanique des conflits
Anticiper les tensions et conflits, et savoir en sortir par le dialogue
Réduire le stress généré par le conflit

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le stagiaire sera en mesure de :

- Identifier les mécanismes en jeu dans une situation de communication potentiellement conflictuelle
- Utiliser et adapter sa communication pour un échange efficace
- Gérer ses émotions pour faciliter la prise de distance dans la relation
- Affirmer sa confiance en soi et son assertivité

PROGRAMME

Découvrir son système de communication

- les principes de base
- la multi-sensorialité
- créer un impact dans sa communication
 - les perceptions visuelles et auditives
 - le langage non verbal et verbal

Communiquer efficacement à l'oral

- les règles de transmission des messages
- clarifier et gérer ses objectifs de communication
- les perceptions
- les parasites de la communication
- l'écoute active
- le questionnement et ses pouvoirs
- savoir argumenter et traiter les contradictions

L'accueil en simultané

- savoir mettre en attente
- la gestion des priorités

Les outils pour gérer les situations difficiles à l'accueil

Analyse transactionnelle

- principes clés des scénarios relationnels ;
- compréhension des moteurs des personnalités agressives ;
- les différentes formes de violence.

MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

L'essentiel de la formation sera consacré à des simulations individuelles filmées et débriefées, dans toute situation d'agressivité

ANIMATEUR

Cette formation est assurée par un spécialiste du domaine avec une expérience significative en entreprise et de pédagogie en formation
Nos formateurs sont sélectionnés et référencés selon un processus Qualité

SUIVI ET ÉVALUATION

Une attestation d'assiduité, une copie de la feuille d'émargement, un questionnaire de satisfaction ainsi qu'un questionnaire d'auto-évaluation pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation sont remis aux stagiaires en fin de journée.

Travail sur l'expression du ressenti

- savoir identifier l'émotion que génère en nous l'agressif ;
- le formuler pour se positionner dans un style qui reste en accord avec sa propre personnalité et l'image de l'entreprise et qui amène l'agressif à respecter son interlocuteur dans un contexte clarifié.

Affirmation de soi et assertivité

- intervenir dès les signes précurseurs du stress : comment les repérer. Apports complémentaires en communication non verbale ;
- éviter une surenchère, amener l'interlocuteur vers une attitude positive ;
- prise en compte de l'environnement : la gestion d'un individu agressif doit être rapide, efficace et discrète, pour ne pas perturber l'environnement