

Skills For You

Une formation pour **moi**



MANAGEMENT | COMMUNICATION | EFFICACITE PRO...
DES FORMATIONS **CERTIANTES** ELIGIBLES CPF.

Accueil

LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES D'ACCUEIL

CERTIFICATION INCLUSE



3 JOURS



NC

Objectifs / Compétences visées

Analyser le contexte d'accueil en situation sensible, en listant les différents risques conflictuels probables ou déjà encourus afin d'anticiper les facteurs de déclenchement propres à cet environnement et à s'y préparer.

Observer avec vigilance, et de manière permanente son environnement de travail à l'accueil, afin d'identifier les premiers signes d'une situation pouvant devenir difficile et ne pas être pris au dépourvu.

Faire preuve d'écoute et communiquer de façon claire et directe auprès des personnes présentant des signes de mécontentement, en identifiant leurs émotions et leurs intentions, afin de comprendre leurs préoccupations, apprécier la nécessité à devoir répondre en priorité à leurs besoins, les informer des raisons pour lesquelles leurs attentes ne pourront être satisfaites, les solutions alternatives possibles et ainsi désamorcer les risques de situations conflictuelles.

Gérer les besoins spécifiques ou exigences particulières en matière de santé, de sécurité, de prise en compte de situation de handicap, en y prêtant une attention particulière et en adaptant le cas échéant les conditions d'accueil, tout en faisant comprendre aux autres que ces aménagements ne sont qu'exclusivement adressés aux personnes concernées.

Gérer les situations d'incivilité verbale, en maintenant une attitude prudente, en adoptant un ton calme et rassurant, en évitant les gestes et paroles pouvant être perçus comme provocateurs, tout en faisant preuve de fermeté et d'assertivité afin de rétablir un climat serein et bienveillant et d'éviter une escalade vers une situation conflictuelle.

Gérer les situations d'agressivité physiques, en contrôlant ses propres émotions et son stress, en utilisant les moyens matériels de défense (barrières physiques, portes, comptoirs...) permettant la protection de soi et des autres, et en alertant les autorités en internes ou force de l'ordre si nécessaire afin de d'éviter ou de limiter les risques de dommages corporels ou matériels.

Réagir lors d'une situation de débordement de groupe liée à une affluence inhabituellement importante, un danger matériel ou une désorganisation disproportionnée et inattendue, en utilisant des objets spécifiques à la gestion de la foule (cordons, barrières, fichiers d'attentes avec ordre de passage...) en s'appuyant sur des ressources internes mobilisables (Services de secours ou de sécurité) ou en appréciant la nécessité de faire appel à une intervention extérieure afin d'en limiter les conséquences

Gérer le retour à des conditions normales d'accueil, en vérifiant que le climat général a retrouvé son niveau de calme, que les règles sont de nouveau respectées et que l'ensemble des actions menées ont bien été gérées et abouties afin de contribuer à donner une image responsable et professionnelle à son service.

Élaborer, si nécessaire, un rapport d'incident présentant les différentes caractéristiques de la situation vécue, ainsi que les solutions apportées, afin de le transmettre aux services concernés et ainsi inscrire la démarche de gestion des situations conflictuelles dans un principe d'amélioration continue.

1. La typologie des comportements générateurs de situations difficiles

L'interlocuteur chargé d'affectivité

L'interlocuteur chargé d'agressivité

La détection des signes avant-coureurs

Les comportements de l'agent d'accueil qui vont favoriser l'émergence des conflits

Les besoins spécifiques (personnes en situation de handicap)

2. La typologie des situations difficiles

Les incivilités verbales

Les agressions physiques

Les débordements de groupe

3. Les principes de base de la communication en situation d'accueil

4. La gestion de ses émotions en situation d'accueil difficile

5. Les attitudes de communication verbales : les attitudes de Porter

La définition, les avantages et les inconvénients des attitudes de : jugement, compréhension, évaluation, interprétation, enquête, soutien

6. L'assertivité pour s'affirmer en respectant ses interlocuteurs

La définition et les conséquences des comportements de passivité, manipulation, d'agressivité et d'assertivité

Le développement de l'attitude d'assertivité et s'autoriser à dire et à agir en définissant ses droits et en respectant ceux des autres : le DESC

7. L'analyse transactionnelle : le développement d'une relation adulte et mature avec ses interlocuteurs

Les besoins de base : structure, stimulation, reconnaissance

Les états du moi : fonctionnels et structurels

Les transactions simples et croisées

8. L'après conflit

Valider la sortie de crise

Le rapport d'incident

9. L'entraînement intensif : mise en situations professionnelles et analyse des pratiques

10. Plan d'actions et bilan personnel sur les différents apprentissages proposés

Méthodes pédagogiques

Questionnaire d'identification des attentes à retourner avant la formation

Apports méthodologiques et théoriques

Exercices pratiques et cas pratiques issus des environnements professionnels des participants

Conseils pratiques du formateur

Livrets pédagogique et d'exercices remis à chaque participant

Passage de la certification « Prévenir, gérer et réagir aux conflits en situation d'accueil dégradée »

Public

La certification s'adresse aux personnels d'accueil d'entreprise ou d'organisme d'état qui opèrent en situation d'accueil de personnes physiques dans un cadre dégradé.

Prérequis et modalités de recrutement

Avoir 1 an d'expérience minimum dans un poste en relation avec du public (accueil physique).

NOUS CONCEVONS ET ANIMONS DES FORMATIONS OPERATIONNELLES ET EFFICACES

► Vous êtes une **entreprise** ?

Inter : nous mettons à votre disposition l'ensemble de notre catalogue de formations certifiantes et éligibles CPF et nous chargeons du processus d'inscription de vos salariés.

Intra : nous sommes en mesure de vous proposer d'ajuster ensemble l'intégralité de notre catalogue de formations certifiantes et éligibles CPF, afin de répondre à vos besoins spécifiques.

Sur-mesure : un besoin en formation professionnelle spécifique ? Nous sommes à votre écoute afin d'élaborer des offres de formation sur-mesure non certifiantes, concrètes, pratiques et efficaces.

► Vous êtes un **organisme de formation** ?

Rendez vos formations éligibles CPF, devenez certifiants.

Vous souhaitez que vos formations soient finançables par le CPF sans avoir à effectuer les démarches auprès de France Compétences ? Inscrites au Répertoire Spécifique, les certifications Excellens Formation rendent éligibles vos formations au Compte Personnel de Formation.

Rejoignez notre réseau d'organismes de formation partenaires.

► Vous êtes **salarié.e** ou en **recherche d'emploi** ?

Enrichissez vos compétences humaines, développez votre employabilité.

Parce que vos qualités humaines sont complémentaires à l'ensemble de vos qualités techniques, nous vous accompagnons dans le développement de vos compétences grâce à nos formations professionnelles certifiantes et éligibles CPF.

Skills For You est une marque déposée by



NOUS SOMMES A VOTRE ECOUTE

01 30 79 93 37
hello@skillsforyou.fr

59, rue Claude Chappe - 78370 PLAISIR



 Trustpilot

www.skillsforyou.fr