

Skills For You

Une formation pour **moi**

by  **Excellens**
Formation

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

Accueil

LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES D'ACCUEIL

ELIGIBLE CPF | **CERTIFICATION INCLUSE**



3 JOURS



NC

Objectifs

Repérer et comprendre les mécanismes de l'agressivité et des conflits

Identifier les dimensions psychologiques, relationnelles et communicationnelles des conflits et de l'agressivité

Connaître son mode de communication et de relation à l'autre

Développer l'attitude d'assertivité dans le cadre de la relation d'accueil

Développer l'attitude adulte dans le cadre de la relation d'accueil

Adopter un positionnement et un mode de communication qui facilite la prévention des conflits

Programme

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 »

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