

# Programme de la formation : Gérer des conflits en situation d'accueil

## Objectifs Pédagogiques

- Identifier les sources et les signes précurseurs de conflits en situation d'accueil
- Mettre en œuvre des techniques pour désamorcer les situations conflictuelles
- Gérer efficacement un conflit en préservant la relation avec l'utilisateur/le client
- Alerter et transmettre l'information en cas de conflits

**Pré-Requis :** Etre exposé à l'accueil du public / clients / usagers

## Programme

- Reconnaître les mécanismes de conflits
  - Typologie des conflits : incivilités, agressivité, incompréhension
  - Facteurs déclencheurs : stress, besoins non satisfaits, différences culturelles, situation de handicap
  - Conséquences sur l'individu, l'équipe et l'organisation
- Détecter les signes avant-coureurs et adopter une bonne posture
  - Repérer signaux verbaux et non verbaux
  - Gérer les émotions et le stress
  - Postures à privilégier et attitudes à éviter
- Techniques de communication pour désamorcer les tensions
  - L'écoute active : reformulation, silence, questionnement ouvert
  - Assertivité : s'affirmer sans agresser
  - Faire face aux critiques
- Gérer un conflit ouvert en situation d'accueil (physique ou téléphonique)
  - Médiation, négociation, recadrage
  - Prise de recul et gestion de l'après conflit
  - Protection de soi, cadre légal et règlementaire
- Capitaliser sur les expériences et améliorer les pratiques
  - Rédiger des comptes rendus et fiches d'incident
  - Transmettre les informations pertinentes en interne
  - Mettre en place des actions d'amélioration continue

## Durée du stage

- 17,5 heures : 2 jours + 1/2 jour (+ 2h de certification)
- journées de formation de 7 heures : 3h30 le matin + 3h30 l'après-midi

## Délai d'accès

- En intra entreprise : moins de 5 semaines

## Méthode et moyens

- 100 % en présentiel, sur un site distinct du lieu de travail habituel
- Animation participative avec mises en situation

## Exercices de la formation

- Jeux de rôles, mises en situation
  - Accueil avec interlocuteur en colère
  - Usager/client qui veut s'adresser au directeur/à la directrice
  - Négociation/médiation avec une personne très exigeante
- Exercices d'écoute active, de reformulation
- Pratique d'exercices de gestion du stress et de régulation des émotions
- Renseignement d'une fiche incident

## Modalités d'évaluation

**Avant la formation :** Définir 2 ou 3 objectifs à atteindre : « à la fin de la formation, je veux être capable de... »

**Pendant la formation :** Le formateur valide la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant, à travers des tests ou des jeux de mise en situation.

**Après la formation :** Le participant déclare en réponse à notre questionnaire si la formation lui a permis d'atteindre ses objectifs et de mettre en œuvre ses apprentissages.

## Public cible

Professionnels au contact régulier avec du public (accueil physique ou téléphonique)

## Intervenant

Coach et formateur en gestion de conflits, plus de 10 ans d'expérience

## Tarifs

- Entreprises / intra : à partir de 2 750 euros HT
- Particuliers : 2 290 euros

## Personnes en situation de handicap

- Stage accessible aux personnes en situation de handicap ; prévenez par avance notre référent handicap afin d'adapter si nécessaire l'organisation : [contact@coherenza.fr](mailto:contact@coherenza.fr)