

ACCUEIL DU PUBLIC : DES OUTILS POUR GÉRER LES RELATIONS DIFFICILES



PRÉSENTIEL DISTANCIEL

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer un accueil de qualité
- Faciliter la communication : savoir écouter et entendre, reformuler, informer
- Savoir mener un entretien d'accueil
- Allier efficacité et qualité relationnelle
- Savoir faire face aux situations et aux personnalités difficiles

LE DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Les « bonnes pratiques » de l'accueil

Donner une impression positive : amabilité, sourire, respect
L'attitude intérieure : empathie, écoute, disponibilité
Écouter, entendre, savoir informer et rassurer

Techniques de l'entretien d'accueil

Éclairages sur la communication : filtres et distorsions, verbal / non verbal
Différencier « communiquer » et « informer »
Les outils pour une meilleure communication : l'écoute active, le questionnement, la reformulation, la validation
La technique de l'entonnoir (questionner, savoir recentrer, poser un cadre)
La directivité (savoir recentrer, poser le cadre, interrompre)
Équilibrer efficacité et qualité relationnelle

Gérer les situations sensibles

Traiter diplomatiquement les contradictions
Organiser l'attente
Repérer et gérer les manipulateurs
Savoir dire non

Accueillir les personnes agressives

Comprendre et différencier les différents types d'agressivité
Savoir apaiser et désamorcer
Faire face aux comportements menaçants et poser des limites

Accueillir les autres types de public difficile (en fonction des situations rencontrées)

Les personnes sous influence de produits (alcool, drogue...)
Canaliser les bavards et les imprécis
Recevoir les personnes ayant un comportement « décalé »
Accueillir la souffrance – trouver la juste distance

Développer sa confiance en soi dans les situations dégradées

L'ancrage par la respiration
La visualisation positive
Gérer ses émotions, garder du recul sur la situation, récupérer rapidement après-coup

Taux de satisfaction
de la formation
en 2023
3.8/4



ATOUTS

- Fournit des outils directement utilisables et efficaces
- Favorise l'échange d'expériences en alternant apports théoriques et exercices pratiques
- Mise en situation et cas concrets



TARIF
INTRA-ENTREPRISE

à partir de 1500€ HT

inclus la réunion de cadrage
des objectifs pédagogiques

TARIF
INTER-ENTREPRISE

à partir de 550€ HT
par collaborateur
(3 inscrits min)

inclus la réunion de cadrage
des objectifs pédagogiques



Cette formation professionnelle peut être financable.
Pour en savoir plus, consultez votre OPCO.



INFORMATIONS PRATIQUES

NOMBRE DE PARTICIPANTS

12 participants max. en présentiel
Nous consulter en distanciel

DURÉE

1 journée (7h)



MÉTHODE MOBILISÉE

Supports de formation sur PPT
Partages d'expériences & pédagogie active

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

INTERVENANT

Psychologue formateur ou
formateur expert en santé au travail



PRÉ-REQUIS

Aucun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Test de pré-formation
Évaluation de fin de stage
Une attestation de formation est délivrée
aux stagiaires ayant assisté à l'ensemble de la
formation, après évaluation de sa satisfaction et
des acquis.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Pour toute inscription, veuillez nous contacter à
contact@previa.fr
Un délai d'un mois est nécessaire à partir de
votre inscription.



N'hésitez pas à contacter notre partenaire référent handicap à :
elesaux@atouts-handicap.com