

ACCUEIL & GESTION DE CONFLITS

Maîtriser les techniques de la gestion de conflits, physique, téléphonique...



14H

2 Jours

Présentiel

Distanciel



PRÉ-REQUIS ET PUBLIC :

- Savoir **comprendre, lire, écrire** et **parler** la langue française.
- Tout public.



OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Permettre au personnel de réagir à une situation de conflit à un poste d'accueil.



MODALITÉS DE LA FORMATION À DISTANCE :

- Cette formation est également disponible dans un format mixte : distanciel (asynchrone) et présentiel.



VALIDATION :

- Suite à un examen théorique, une attestation validant les qualifications nécessaires à « l'Accueil et Gestion de conflits » vous sera délivrée.



PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **DOMAINE DE COMPÉTENCES N°1 :**
La relation avec les usagers.
 - Établir la relation.
 - Développer la relation.
 - Savoir apporter une réponse appropriée.
 - Clôre une relation.
- **DOMAINE DE COMPÉTENCES N°2 :**
Le repérage des situations à risques.
 - Le mécanisme d'un conflit.
 - Les phases d'un comportement conflictuel.
 - Les déterminants de conduites conflictuelles.
 - Comment un conflit peut-il s'exprimer ?
 - Les signes d'alerte.
- **DOMAINE DE COMPÉTENCES N°3 :**
Les techniques d'approche.
 - Les stratégies d'intervention.
 - Les paramètres de la communication.
 - La communication.
 - La reformulation.
 - Le questionnement.
- **DOMAINE DE COMPÉTENCES N°4 :**
La médiation (discours approprié).
 - Les règles de communication.
 - La définition du pouvoir.
 - Les sources du pouvoir.
- **DOMAINE DE COMPÉTENCES N°5 :**
L'affirmation de l'autorité dans le respect des usagers.
 - Styles de résolution de conflits.
 - Résolution d'un conflit.
 - Désamorcer la colère.
 - Exprimer un refus sans agressivité.
 - Savoir dire non.
 - Recevoir une critique.
 - Faire face à une réclamation.
 - Faire face à une situation qui perdure.
 - Réagir à des attaques verbales, menaces, intimidations.

Pour obtenir le calendrier de formation ou un devis gratuit, scannez le QR code :



<https://www.formation-securite-lepointjaune.com/formations/accueil-gestion-conflits/>

Ou par téléphone au : **02 31 58 32 85**

©Le Point Jaune