



ORGANISME DE FORMATION

N° TAHITI: B46818
RCS PAPEETE: 1599B
BP 14 907 - 98701 ARUE
Gsm : 87.34.77.39
Email : dir.risk@gmail.com
www.risk-formation.org

LA GESTION DU MECONTENTEMENT ET LA REDUCTION DES TENSIONS AVEC LE PUBLIC



OBJECTIFS DE LA FORMATION : Anticiper et gérer le mécontentement et les comportements agressifs

PUBLIC CONCERNE :

Les réceptionnistes, les standardistes, les serveurs... Le personnel en contact direct ou indirect avec l'ensemble des publics se présentant au sein de votre établissement

DUREE: 16 heures (2 jours)

NOMBRE DE PARTICIPANTS : 12 maxi

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques en faisant participer les stagiaires
- Exercices de découverte et débats.
- Retour d'expériences et travaux de groupes.
- Analyse de situations conflictuelles
- Mise en situation, jeux de rôle et débats de groupe en mettant l'accent sur les types de mécontentement
- Visionnage de vidéos servant de support aux débats et à l'apport théorique
- Exercices de respiration et de relaxation pour gérer son stress

CONTENU DU PROGRAMME

- La relation client aujourd'hui

Les principes de base de la communication

Les enjeux d'une bonne relation avec ses clients

Les différents types d'interlocuteurs et leurs attentes selon les services

- S'adapter aux différents types d'interlocuteurs

L'impatient, l'agressif, le menaçant, l'humoriste, l'imprécis, le séducteur...



ORGANISME DE FORMATION

N° TAHITI: B46818
RCS PAPEETE: 1599B
BP 14 907 - 98701 ARUE
Gsm : 87.34.77.39
Email : dir.risk@gmail.com
www.risk-formation.org

- **Tensions et conflits : désamorcer les comportements agressifs**

Qu'est-ce qu'un conflit ? Les différents types de conflits ; leurs causes, leurs sources
Reconnaître et analyser les causes de tension selon les services
Quel agent d'accueil êtes-vous ? Votre profil dans le conflit
Décoder les signaux non-verbaux et verbaux d'une attitude agressive
Les précautions à prendre pour anticiper un conflit
Quel vocabulaire choisir ? L'importance de la reformulation et du questionnement

- **Attitudes et comportements face au mécontentement**

Apprendre à pratiquer « l'Ecoute active » : les attitudes d'écoute de Porter
Initier à la Communication Non Violente (CNV)
Prendre de la distance : analyser, comprendre, anticiper les réactions
Maîtriser son stress et celle de son interlocuteur
Gérer ses émotions
Aplanir les tensions et garder son calme
Aider et proposer des solutions pour sortir des blocages
Tirer des enseignements de chaque conflit, définir des axes de progrès
Réagir avec professionnalisme

- **Quelles solutions et comment les présenter à notre interlocuteur ?**

Définition du besoin et de la reconnaissance

