

Formation

Savoir accueillir les clients et gérer les incivilités

Objectifs

- Savoir se positionner de manière claire et constructive, dans le respect de soi et de ses interlocuteurs.
- Gérer les situations difficiles : anticiper et désamorcer un conflit.
- Canaliser son stress vis-à-vis de ses interlocuteurs.
- Gérer ses émotions.

Public concerné

Tout type de public.

Nombre de participants

Dix participants au maximum.

Méthode pédagogique

Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques sur la base de situations vécues par les participants. Jeux de rôles, interactivité, échanges, coaching collectif, exercices ludiques.

Evaluation

Fiche d'évaluation remplie par les participants à la fin de la formation.

Prérequis

Aucun.

Programme détaillé jour 1

1^{er} jour : Savoir accueillir les clients

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Etablir un diagnostic de sa personnalité<ul style="list-style-type: none">- Auto-évaluation- Points forts- Axes d'amélioration• Mieux se connaître pour mieux communiquer<ul style="list-style-type: none">- Le Parent- L'Adulte- L'Enfant | <ul style="list-style-type: none">• Identifier les différents échanges et leurs effets sur soi et ses interlocuteurs<ul style="list-style-type: none">- Transactions simples- Transactions croisées- Transactions cachées- Structuration du temps• Repérer les jeux psychologiques pour les éviter ou en sortir<ul style="list-style-type: none">- Le déroulé des jeux psychologiques- Le triangle dramatique : Victime, Sauveur, Persécuteur- Les jeux psychologiques les plus joués |
|---|---|

COMPETENS

91 bis, rue du Général Mangin 38100 Grenoble

christophe.duherian@competens.fr Tél. : 04 38 49 13 71/ 06 08 46 53 00 www.competens.fr

SARL au capital de 22 000 €. Code NAF : 7022 Z. Siret : 42490035500027

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84380646838 auprès du préfet de Rhône-Alpes

Programme détaillé jour 2

2^{ème} jour : Gérer les incivilités

- **Etablir un diagnostic de sa relation à soi et aux autres**
 - Auto-évaluation
 - Les conduites inefficaces
 - Les stratégies de réussite
- **Savoir se positionner et gérer les comportements déstabilisants**
 - L'écoute active
 - La gestion des émotions
 - La reformulation
 - La communication verbale, paraverbale et non verbale

- Le questionnement avec la boussole du langage
- La méthode DESC pour savoir se positionner
- Les attitudes « positives » à prendre dans les moments délicats.
- L'accueil du public handicapé : son comportement, sa façon de communiquer.
- La sélection de l'information à fournir à un public handicapé : l'accessibilité de l'établissement et des services.

Durée : 3 jours Dates : à déterminer 8h30-12h00 / 13h30-17h00	COMPETENS 91 bis rue du Général Mangin 38100 Grenoble	Tarif forfaitaire /jour Nous consulter
--	--	--

COMPETENS

91 bis, rue du Général Mangin 38100 Grenoble
christophe.duhterian@competens.fr Tél. : 04 38 49 13 71/ 06 08 46 53 00 www.competens.fr
 SARL au capital de 22 000 €. Code NAF : 7022 Z. Siret : 42490035500027
 Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84380646838 auprès du préfet de Rhône-Alpes

Programme détaillé jour 3

3^{ème} jour : Canaliser son stress vis-à-vis de ses interlocuteurs

- **Evaluer son stress**
 - Diagnostic de son stress et de son seuil de tolérance
 - **Le stress**
 - Qu'est-ce que le stress ?
 - Les différentes formes de stress
 - L'analyse du processus et des différentes phases
 - **Les conséquences du stress**
 - Les manifestations physiologiques
 - Les manifestations psychologiques
 - Les manifestations comportementales
- **L'anticipation du stress**
 - Les différents facteurs de stress (relations, urgence, etc...)
 - L'anticipation et la réduction du stress
 - **La gestion du stress**
 - Pratique de différentes techniques en groupe
 - Exercices individuels adaptés au profil de chaque participant

Durée : 3 jours Dates : à déterminer 8h30-12h00 / 13h30-17h00	COMPETENS 91 bis rue du Général Mangin 38100 Grenoble	Tarif forfaitaire /jour Nous consulter
--	--	--

COMPETENS

91 bis, rue du Général Mangin 38100 Grenoble

christophe.duhterian@competens.fr Tél. : 04 38 49 13 71/ 06 08 46 53 00 www.competens.fr

SARL au capital de 22 000 €. Code NAF : 7022 Z. Siret : 42490035500027

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84380646838 auprès du préfet de Rhône-Alpes