

## GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS LA FONCTION ACCUEIL

### Les enjeux relationnels et opérationnels de la fonction accueil

Interlocuteurs les plus facilement accessibles, les professionnels qui assurent des fonctions d'accueil réceptionnent souvent des enjeux relationnels et opérationnels qui les dépassent. Dans ces situations difficiles où les émotions des autres peuvent se décharger, nous avons besoin de nous positionner et de développer des réponses adaptées.

### Formation participative & interactive

Cette formation propose aux participants de développer une posture et des outils pour gérer les situations difficiles dans la fonction accueil à travers une dynamique collective basée sur :

- nombreux exercices pratiques
- structuration des nouvelles connaissances et outils
- cheminement personnel
- intégration dans l'activité professionnelle
- échanges entre participants

### Objectifs

- Comment développer une posture professionnelle ?
- Comment discerner les enjeux relationnels ?
- Comment communiquer dans les situations difficiles ?
- Quelles attitudes adoptées face à de l'agressivité ?
- Comment gérer un échange ?

### Public<sup>(1)</sup>

Tout professionnel assurant des fonctions d'accueil

<sup>(1)</sup> accessible aux salariés porteurs de handicap

### Modalité d'évaluation

Pendant la formation : mises en situation, auto-évaluations, évaluations par le formateur  
A l'issue de la formation : évaluation de l'atteinte des objectifs et des impacts post-formation

#### Le rôle de la fonction d'accueil

- ✧ Les missions de la fonction d'accueil
- ✧ Les difficultés de la fonction d'accueil
- ✧ La posture professionnelle

#### Développer son positionnement

- ✧ La légitimité dans son rôle
- ✧ Le positionnement face aux interlocuteurs
- ✧ L'attitude intérieure du professionnel

#### Discerner les enjeux relationnels

- ✧ Les enjeux opérationnels et émotionnels
- ✧ Les jeux psychologiques
- ✧ Les moyens pour discerner les enjeux

#### Gérer ses émotions

- ✧ Le rôle des émotions
- ✧ L'accueil des émotions
- ✧ L'intelligence émotionnelle

#### Communiquer face à l'agressivité

- ✧ Les principes de la communication
- ✧ Les outils de la communication
- ✧ Les moyens de désamorcer l'agressivité

#### Prévenir et gérer l'agressivité

- ✧ Les facteurs de risque
- ✧ Les conditions pour prévenir l'agressivité
- ✧ Les stratégies pour gérer les conflits

#### Mener un échange professionnel

- ✧ La posture relationnelle dans l'échange
- ✧ Les phases de l'échange
- ✧ La gestion des attentes et besoins

### Contact

Réponse à votre demande dans les 72h

Site : [www.ethis-consulting.fr](http://www.ethis-consulting.fr)

Mail : [contact@ethis-consulting.fr](mailto:contact@ethis-consulting.fr)

Téléphone : 09 731 09 731

### Tarifs et délais de mise en œuvre

Communiqués lors de l'offre sur-mesure

### Le formateur

Ancien directeur d'établissement, Sébastien MARIE est formateur-consultant dans le management, la communication et la gestion du stress.

Pratiquant la méditation et le tai chi depuis une vingtaine d'années, il est enseignant diplômé de tai chi chuan et instructeur de méditation de pleine conscience (MBSR) certifié par l'Université Libre de Bruxelles.