

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES DE L'ACCUEIL - E-LEARNING VIDÉO + COACHING



1AC06

4h30 dont 2h de coaching 990,00 €^{HT}

Objectifs

Acquérir les comportements adaptés à une situation d'accueil conflictuelle en face à face • Savoir désamorcer les tensions • Connaître les actions préventives à mettre en place

Profil Stagiaire(s)

Cette formation Accueil s'adresse aux personnes chargées d'une fonction d'accueil en face à face dans un lieu ouvert au public ou dans un service social

Profil Animateur(s)

cette formation Accueil est animée par un expert en communication

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr



Résumé

Cette formation aborde les thématiques suivantes : gérer les conflits ; développer sa capacité à faire face ; adopter une attitude physique et verbale rassurante ; maîtriser l'échange ; s'adapter pour mieux gérer la situation.

Ce parcours multimodal, 100% à distance, est composé de ressources digitales en ligne sous la forme d'un cursus de vidéos et de quiz (de positionnement et de validation), complétées par des séances de coaching téléphoniques individuelles adaptées aux besoins de l'apprenant.

MODULES

Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

Coaching Préparatoire

Un coaching personnalisé de 30 min par téléphone ou visioconférence est organisé avec un coach expert en début de formation pour échanger avec l'apprenant sur ses attentes, orienter son apprentissage en fonction de ses besoins et de ses résultats au test, et définir ses propres objectifs personnels

Vidéo : Faire face aux Situations Difficiles de l'Accueil

95 min de formation digitale en 21 séquences pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

- **Gérer les conflits**

Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en cas de conflit Mettre en place des actions préventives Modifier son comportement face à l'agressivité

- **Développer sa capacité à faire face**

Ce qui nous fait agir et réagir Changer son regard sur des situations déstabilisantes Elargir sa zone de confort

- **Adopter une attitude physique et verbale rassurante**

Décoder les premières perceptions non-verbales et verbales Donner des signes de reconnaissance Lever les barrières de la communication Repérer les clignotants et les signaux d'alerte Jouer sur l'intonation et le rythme de la voix S'adapter au langage de l'autre Distinguer l'affectif du factuel

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES DE L'ACCUEIL - E-LEARNING VIDÉO + COACHING



1AC06

4h30 dont 2h de coaching 990,00 €^{HT}

- **Maîtriser l'échange**

Transformer la pression en action Relativiser et transformer l'événement Trouver la solution appropriée et la mettre en œuvre Amener son interlocuteur à se responsabiliser

- **S'adapter pour mieux gérer la situation**

Du mécontent à l'agresseur : de la souplesse à la fermeté Gérer une situation d'urgence Entraînement sur des situations vécues

Coaching Intermédiaire

Un coaching téléphonique ou par visioconférence, personnalisé de 30 min environ est organisé avec le coach expert pendant le cursus vidéo. Ce coaching permet de faire le point sur les apprentissages en relation avec les objectifs définis lors du 1er coaching. C'est également l'occasion de préciser les terrains d'application des éléments travaillés, de définir les mises en application, en préparation du coaching de bilan.

Test Aval

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

Coaching de Bilan

En fin de parcours, une nouvelle séance de coaching par téléphone ou visioconférence d'une heure a lieu pour faire un bilan personnalisé, analyser les résultats des tests, identifier les axes de progrès et se fixer des objectifs pour l'avenir.

Méthode pédagogique

Un coaching personnalisé indispensable pour adapter la formation à son propre besoin.