

Gérer les Situations Difficiles de l’Accueil

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gerer-les-situations-difficiles-de-laccueil

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA32

CATÉGORIE
Efficacité Professionnelle et Gestion du Quotidien

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Développer un accueil chaleureux et professionnel en toutes circonstances
- Gérer son stress

POUR QUI ?

- Toute personne en contact avec le public ou les clients

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Se situer dans sa fonction d'accueil

- Identifier les comportements attendus au cours d'un accueil
- Rappel des phases de l'accueil
- Définir un accueil difficile
- Identifier ses comportements en communication

2 / Identifier les éléments clés de l'accueil

- Identifier les besoins et attentes spécifiques du client
- Repérer ce qu'expriment le corps, les postures et les regards
- Connaître son influence dans la relation : la réciprocité des comportements
- Assurer un accueil "maîtrisé" et professionnel, grâce aux 3 attitudes clés :
- écoute active
- disponibilité
- adaptation aux situations et aux personnes

3 / Agir en professionnel

- Se connaître pour mieux maîtriser ses réactions
- Gérer son stress et ses émotions
- S'adapter aux différences culturelles
- Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser le jeu
- Faire face aux imprévus et être proactif

INNOV MAROC

4 / S'affirmer dans des situations tendues

- Découvrir son propre mode de gestion des difficultés
- Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper
- Mobiliser ses ressources pour appréhender sereinement les situations délicates
- Faire face aux attitudes manipulatrices ou agressives
- Le cas particulier des situations extrêmes : violence verbale ou physique, rupture de la communication

5 / Prendre du recul et gérer son stress

- Mobiliser ses ressources pour appréhender sereinement les situations délicates
- Conserver sa distance de sécurité émotionnelle... et physique
- Puiser dans ses ressources pour faire face aux imprévus et être proactif
- Trucs et astuces pour gérer son stress

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

07 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 10 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 08 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC