

Gestion des Tensions et Conflits en Situation d’Accueil

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-des-tensions-et-conflits-en-situation-daccueil

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA94

CATÉGORIE
Gestion des Réclamations et Conflits en Situation d'Accueil

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Apprendre à se maitriser en situation de conflit
- Adopter les attitudes physiques et verbales adéquates
- Connaître les actions préventives à mettre en place

POUR QUI ?

- Toutes personnes chargées d’une fonction d’accueil

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à l'agressivité

- Comprendre ce qui peut déclencher des situations de conflits avec ses collègues ou des usagers
- Avoir une vision des différentes formes que peut prendre l'agressivité

2 / Savoir gérer les conflits

- Travailler son assertivité et son affirmation de soi pour ne pas céder au stress
- Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en cas de conflit
- Mettre en place des actions préventives
- Modifier son comportement face à l'agressivité

3 / Développer sa capacité à faire face

- Ce qui nous fait agir et réagir
- Changer son regard sur des situations déstabilisantes
- Conserver une neutralité
- Agrandir sa zone de confort

4 / Se montrer rassurant dans son attitude

- Etre calme et ouvert
- Décoder les premières perceptions non verbales et verbales
- Donner des signes de reconnaissance

INNOV MAROC

- Lever les barrières de la communication
- Jouer sur l’intonation et le rythme de la voix
- S’adapter au langage de l’autre
- Distinguer l’affectif du factuel

5 / Maîtriser le déroulement de 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
- Ne pas entrer dans la spirale action-réaction
- Eviter de se sentir injustement condamné
- Reconnaître calmement ses erreurs si elles sont réelles

6 / S’adapter pour mieux gérer la situation

- Du mécontent à l’agresseur : de la souplesse à la fermeté
- Gérer une situation d’urgence

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

21 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 22 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