
Programme de Formation

Accueil client en situation sensible : adopter une posture sereine et professionnelle

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Professionnels assurant l'accueil du public et en contact direct avec des clients.



Objectifs pédagogiques

- Maîtriser ses réactions émotionnelles face aux situations tendues à l'accueil.
- Conserver une posture calme et professionnelle en cas de tension ou d'agressivité.
- Communiquer avec assertivité pour désamorcer les situations difficiles.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre et réguler ses émotions

Identifier les situations génératrices de tension à l'accueil client.

Comprendre les mécanismes émotionnels liés à l'agressivité.

Repérer ses propres réactions émotionnelles en situation difficile.

Prendre du recul pour éviter les réactions impulsives.

Après-midi : Renforcer sa stabilité émotionnelle

Utiliser des exercices simples pour renforcer sa stabilité émotionnelle.

Développer sa capacité à rester maître de soi dans la durée.

Mettre en place des stratégies personnelles de régulation émotionnelle.

Jour 2

Matin : Respirer et se recentrer en situation

Appliquer des techniques de respiration pour garder le contrôle.

Se recentrer rapidement face à un client difficile.

Adopter une posture corporelle calme et assurée.

Après-midi : Communiquer avec calme et fermeté

Exprimer ses limites avec assertivité, sans agressivité.

Pratiquer l'écoute active pour apaiser les tensions.

Gérer une agression verbale tout en conservant sa posture professionnelle.

Mise en situation : simulations de situations d'accueil client difficiles.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.