

## Gestion de conflits en situation d'accueil

<p><b>Objectifs :</b> Etre en mesure d'affronter les situations professionnelles difficiles, de réagir de façon adaptée aux comportements du public et de résoudre les litiges avec les personnes.</p>	<p><u>Personnes concernées:</u> Toute personne en relation directe avec le public.</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun.</p>
<b>PROGRAMME</b>	
<p><b>Identifier les problèmes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Phase spontanée durant laquelle les participants s'expriment librement</li> </ul> <p><b>Repérer les différents comportements sociaux et réagir de façon adaptée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Test sur l'affirmation de soi</li> <li>❖ L'assertivité dans la vie professionnelle</li> <li>❖ Les positions de vie</li> </ul>  <p><b>Résoudre les conflits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Qu'est ce que la colère ?</li> <li>❖ Les manifestations des sentiments et leurs conséquences</li> <li>❖ Les litiges avec le public</li> </ul> 	<p style="text-align: center;"><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Spécialiste en accueil, communication et ressources humaines.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Méthodes interactives s'appuyant sur l'expérience professionnelle des participants. Les apports théoriques alterneront avec des simulations, des discussions en sous-groupes, des tests et des analyses de cas.</p> <p><b>Intra entreprise et sur mesure</b> <b>Lieu de Formation :</b> dans la ville de votre choix.</p> <p><b>Tarif Inter entreprises</b> <b>Par personne :</b></p> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 150 €</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : SE032</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Secrétariat partout en France