

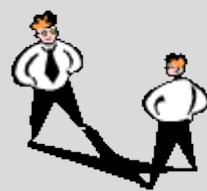


Gestion de conflits en situation d'accueil

<p>Objectifs : 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>Pré requis : aucun.</p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>PEDAGOGIE</p>
<p>Identifier les problèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Phase spontanée durant laquelle les participants s'expriment librement <p>Repérer les différents comportements sociaux et réagir de façon adaptée</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Test sur l'affirmation de soi ❖ L'assertivité dans la vie professionnelle ❖ Les positions de vie  <p>Résoudre les conflits</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Qu'est ce que la colère ? ❖ Les manifestations des sentiments et leurs conséquences ❖ Les litiges avec le public 	<p>Le Formateur Spécialiste en accueil, communication et ressources humaines.</p> <p>Moyens et pédagogie</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>Intra entreprise et sur mesure Lieu de Formation : dans la ville de votre choix.</p> <p>Tarif Inter entreprises Par personne :</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1 150 €</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : SE032</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Secrétariat partout en France