

La gestion des situations difficiles à l'accueil

Objectifs

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité, de la violence et des conflits
- Développer des stratégies et comportements favorisant la prévention et/ou la gestion des conflits en face à face ou lors des entretiens téléphoniques
- Savoir identifier les personnalités difficiles, situations à risques et signes avant-coureurs
- Développer des stratégies et comportements favorisant la prévention et/ou la gestion des conflits
- Apprendre à rétablir le lien et la relation avec le client

Public concerné et pré-requis

- Personnel administratif

Programme

- Concepts et définitions de la violence et l'agressivité
- Les différents types de conflits : interpersonnels, d'intérêts, de valeurs
- L'art de gérer les différences, la négociation, créer des passerelles ou de la médiation
- Éthique relationnelle
- La « gestion des personnalités difficiles » au téléphone ou en face à face
- Savoir gérer ses propres émotions avant, pendant et après l'entretien
- Maîtriser les attitudes facilitantes
- Les stratégies et comportements favorisant la prévention et/ou la gestion des conflits en face à face ou en entretien téléphonique

Votre intervenant

- Psychologue

Le + de la formation

Intra

Durée : 14h **Jours :** 2 jours

Tarif : Le tarif est établi individuellement, et tient compte de l'individualisation des parcours, du statut du candidat ainsi que des éventuelles prises en charge par des financeurs. Nous contacter pour élaborer le dossier financier

[Demande de contact](#)

Dernière modification le 27 novembre 2024 à 15h47

FORMASANTÉ
50 rue Tudelle - 45100 ORLEANS
02 38 56 01 01
contact@formasante.fr