

# Gestions des situations conflictuelles : accueil physique et téléphonique

## DESCRIPTION DE LA FORMATION

Savoir perfectionner ses qualités d'accueillant, améliorer la prise de contact, gérer les situations en toutes circonstances (accueil physique et téléphonique).

## OBJECTIFS

- Développer un accueil chaleureux et professionnel en toutes circonstances.
- Pratiquer l'écoute active : la reformulation et faire preuve d'empathie.
- Apprendre à gérer les situations délicates.
- Maîtriser les techniques de la gestion de conflits en face à face ou au téléphone ; répondre avec efficacité aux demandes conflictuelles.
- S'affirmer sans agressivité.

## PROGRAMME

### Jour 1 :

- Définition du conflit et de ses différentes formes.
- Comprendre les situations conflictuelles, intégrer le fonctionnement d'un conflit à l'accueil.

### Jour 2 :

- Elaboration d'une méthodologie de résolution de problèmes et de médiation (communication positive, reformulation, écoute active, médiation).
- Savoir gérer ses émotions en toutes circonstances.

## MÉTHODE

- Apports théoriques et pratiques modulés en fonction des attentes particulières des participants.
- Pédagogie misant sur l'auto-réflexion des participants et l'appropriation des savoirs transmis par le formateur.
- Mises en situation et jeux de rôles, d'après les situations professionnelles propres à chaque participant, visant à actualiser le potentiel personnel et favoriser le gain de compétence opérationnel.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Recueil des attentes
- Evaluation de fin de formation et à distance

## SANCTION

Attestation de fin de formation

### DURÉE

**2 jours (14h)**

### Dates et lieu

→ 15 et 16 Avril 2021  
à Blois

Accessibilité



### Intervenant(s)

Consultant-formateur en Ressources humaines  
Enseignant en Psychologie sociale

### Public

Toutes personnes traitant des appels téléphoniques ou chargées d'accueil.

### Prérequis

Pas de prérequis



*Pour les personnes en situation de handicap, nous pouvons vous orienter vers les organismes spécialistes régionaux.*

*Contactez notre référente handicap :  
sylviane.sikadih@frapscentre.org*

### Délai d'accès

1 mois

### Coût

Adhérents : 380 €

Non adhérents : 420 €



## Contact

▶ FRAPS Région

✉ [julie.thimon@frapscentre.org](mailto:julie.thimon@frapscentre.org)

☎ 02 47 25 52 84

Inscription en ligne :  
[www.frapscentre.org](http://www.frapscentre.org)

