

# Gestion 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 situations 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 opérationnelle.



## 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 Accessibilité

→ 17 et 18 mars 2022  
à Tours



## 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

Clôture des inscriptions 1 mois avant le début de la session

## Coût

Adhérents : 380 € TTC

Non adhérents : 420 € TTC



payante

## 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)

