

## Programme de formation :

### Gestion des situations délicates lors de l'accueil physique du public

Cette journée a vocation à renforcer vos compétences dans la gestion d'accueil physique face à des situations délicates.

Apprenez à accueillir, rassurer et résoudre efficacement les tensions, garantissant ainsi un environnement accueillant et sécurisé pour tous.

- ▶ Dates : le 06 septembre ou le 06 décembre 2024
- ▶ Lieu : Athalia – 11, rue Patrick Depailler – 63000, Clermont-Ferrand
- ▶ Horaires : 9h00 – 12h30 – 14h – 17h30
- ▶ Durée : 7h
- ▶ Type : Inter-entreprise
- ▶ Tarif : 350€ HT par apprenant
- ▶ Pré-requis : être agent d'accueil physique depuis au moins 6 mois
- ▶ **Modalités d'inscription : par mail : [accueil@athalia.fr](mailto:accueil@athalia.fr)**
  
- ▶ Objectifs de formation et compétences visées :
  - Identifier les causes des comportements difficiles
  - Développer des compétences pour calmer les situations tendues
  - Apprendre à gérer le stress dans les situations difficiles

▶ Contenu pédagogique :

Thématique	Points abordés
Compréhension des comportements difficiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Types de comportements difficiles</li> <li>- Facteurs déclenchants</li> <li>- Empathie et compréhension</li> </ul>
Techniques de communication apaisantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques de communication non verbale</li> <li>- Utilisation de la voix</li> </ul>
Gestion du stress et des émotions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compréhension du stress</li> <li>- Techniques de gestion émotionnelle</li> </ul>
Exercices pratiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeux de rôle</li> </ul>

- ▶ Public visé : Agents d'accueil
  
- ▶ Moyen pédagogique : Diaporama et mises en situation, réflexions individuelles et de groupe
  
- ▶ Moyen d'évaluation : Quiz de validation des compétences acquises
  
- ▶ Accessibilité aux personnes en situation d'handicap : Toutes nos formations sont adaptables aux personnes porteuses d'un handicap