

GESTION DES SITUATIONS DÉLICATES DANS L'ACCUEIL PHYSIQUE DU PUBLIC



Durée : 1 jour

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.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES



- ✓ Identifier les causes des comportements difficiles
- ✓ Développer des compétences pour calmer les situations tendues
- ✓ Apprendre à gérer le stress dans les situations difficiles

Sur devis

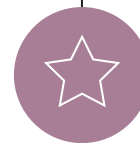
PROFIL DES APPRENANTS



Pour qui : Tout salarié amené à gérer du public / Agents d'accueil



Prérequis : Être agent d'accueil physique depuis au moins 6 mois



Quiz de validation des compétences acquises

EQUIPE PEDAGOGIQUE



Les formateurs experts dans leur domaine partageront avec vous leur expérience et leurs bonnes pratiques

Contactez-nous pour connaître les options de financement

GESTION DES SITUATIONS DÉLICATES DANS L'ACCUEIL PHYSIQUE DU PUBLIC



En présentiel

CONTENU DE LA FORMATION

Compréhension des comportements difficiles



Types de comportements difficiles
Facteurs déclenchants
Empathie et compréhension

Techniques de communication apaisantes



Techniques de communication non verbale
Utilisation de la voix

Gestion du stress et des émotions



Compréhension du stress
Techniques de gestion émotionnelle

Exercices pratiques



Jeux de rôle