

MAÎTRISER L'ACCUEIL DANS LES SITUATIONS DIFFICILES

DURÉE : 3 jours (consécutifs ou non) – 20 heures

OBJECTIFS de formation :

- Prendre conscience de son propre style de communication ;
- Repérer les freins et les leviers qui favorisent ou non la communication tout particulièrement en situation difficile à l'accueil ;
- Connaître les comportements à adopter face aux situations conflictuelles ou déstabilisantes ;
- Connaître l'opportunité d'utiliser certains outils et techniques, jusqu'à en faire des réflexes de comportement ;
- Intégrer les questions de secret professionnel et de confidentialité dans leur pratique professionnelle.

PUBLIC : Secrétaires, assistant(e)s, collaborateurs confrontés à des difficultés en situation d'accueil téléphonique ou physique.

SUPPORTS PIGIER : Pigier – Maîtriser l'accueil dans les situations difficiles

PROGRAMME

Ce programme sera précisé avec le service formation de votre entreprise afin d'adapter les contenus de formation à votre contexte et environnement.

1. Ouverture du stage

Présentation des objectifs et du plan d'actions individuelles ;
Tour de table et présentation du formateur consultant et des stagiaires.

2. Analyse en commun sur les enjeux de l'accueil

Les enjeux de l'accueil en lien avec les missions des différents services de votre entreprise ;
Analyser sa pratique professionnelle et identifier les répercussions d'un mauvais accueil ;
Comprendre les attentes des interlocuteurs et s'adapter aux différents profils ;
Accepter l'idée d'imperfection : réalisme et faisabilité.

3. Comprendre la communication pour informer plus efficacement

La qualité humaine de l'accueil : distinguer communication et relationnel

Savoir écouter :

Accueillir la différence
Les pièges de l'empathie
Chaleur humaine et prise de distance
Donner et recevoir de l'attention

Emettre et recevoir :

Les messages d'accueil
La reformulation vérification
Les questions (aide à l'expression)
Le message de cohérence

L'art de poser les bonnes questions (pour un guidage non-directif) :

Les différents types de questions
Usage des différents types de question selon les situations
Le traitement des non réponses
Les seuils d'indiscrétions

Concilier information et secret professionnel ;

Monter et gérer un dossier confidentiel.

4. Repérage de bonnes pratiques pour réussir son accueil physique ou téléphonique en situation « normale ».

Aménager l'espace d'accueil ;
Utiliser ses atouts personnels (voix, intonation, rythme, regard...) et renforcer ses bons réflexes ;
Adopter un langage positif ;
Savoir se présenter et présenter son service ;
Construction d'un schéma structuré : l'accueil téléphonique « idéal ».

5. Prévenir et gérer les situations délicates ou critiques

Identifier les facteurs de stress dans le contexte professionnel ;
Connaître son fonctionnement en situation difficile ;
Analyse en commun des interactions interpersonnelles dans différentes situations :

La demande impossible à satisfaire ;
L'agressivité ;
L'utilisateur insatisfait (mais non agressif) ;
Faire face à l'incompréhension ou à une demande incompréhensible ;
Le cas de l'interlocuteur trop bavard ;
L'interlocuteur qui ne veut pas comprendre ;
La personne en détresse ;
Faire patienter ;
Analyser les origines cachées des conflits ;
Traiter diplomatiquement l'objection ;
Diminuer les réactions liées au stress de son interlocuteur.

6. Gérer ses propres émotions et développer la confiance en soi

Prendre conscience de son propre stress ;
Être entendu et compris, sans chercher à convaincre ou manipuler ;
Respect et considération : voir la différence de l'autre comme une richesse ;
L'assertivité :

L'affirmation de soi dans le respect d'autrui

Trouver le juste équilibre entre empathie et distance

Distinguer "affirmation de soi" et "maîtrise de soi".

7. Médiation et négociation dans le cadre institutionnel

Apprécier l'urgence et évaluer les risques d'une situation conflictuelle ;
Sortir d'une situation bloquée par un travail d'équipe et de médiation ;
Pratiques et outils du médiateur
Passer le relais aux acteurs compétents.

MODALITES : Sessions en Intra-entreprises (*entre 3 et 10 stagiaires maximum*)

LIEU : Dans vos locaux
Dans nos espaces de formation

DATE : A définir – Nous contacter