La gestion des situations difficiles à l'accueil

Objectifs

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité, de la violence et des conflits
- Développer des stratégies et comportements favorisant la prévention et/ou la gestion des conflits en face à face ou lors des entretiens téléphoniques
- Savoir identifier les personnalités difficiles, situations à risques et signes avant-coureurs
- Développer des stratégies et comportements favorisant la prévention et/ou la gestion des conflits
- Apprendre à rétablir le lien et la relation avec le client

Le + de la formation

Public concerné et Prérequis

· Personnel administratif

Programme

- Concepts et définitions de la violence et l'agressivité
- Les différents types de conflits : interpersonnels, d'intérêts, de valeurs
- L'art de gérer les différences, la négociation, créer des passerelles ou de la médiation
- Éthique relationnelle
- La « gestion des personnalités difficiles » au téléphone ou en face à face
- Savoir gérer ses propres émotions avant, pendant et après l'entretien
- Maîtriser les attitudes facilitantes
- Les stratégies et comportements favorisant la prévention et/ou la gestion des conflits en face à face ou en entretien téléphonique

Votre intervenant

Psychologue

Intra

Durée: 14h **Jours:** 2 jours

Tarif: Nous contacter pour toutes demandes de devis.

Demande de contact
Pré inscription
Demande de devis

Dernière modification le 29 juillet 2025 à 15h40

FORMASANTÉ 50 rue Tudelle - 45100 ORLEANS 02 38 56 01 01 contact@formasante.fr