

# Gérer les conflits

reception

## QUELS OBJECTIFS ?

- Comprendre les mécanismes qui nous stress
- Connaître les techniques d'écoute active
- Répondre aux clients/collaborateurs difficiles de manière efficace par la communication Assertive et l'analyse transactionnelle

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Module 1

- Comprendre l'interlocuteur mécontents
  - Qui sont-ils?
  - Leur attentes
  - Savoir identifier les « mécontents réguliers »

### Module 2

- Gérer l'interlocuteur mécontent
  - Méthodologie du traitement d'une situation difficile
  - Prendre du recul et gérer le stress

### Module 3

- La communication positive
  - La communication non verbale
  - L'écoute, l'analyse de la situation
  - Réussir à apaiser la situation
  - L'analyse transactionnelle

### Module 4

- S'affirmer calmement
  - Utiliser la communication Assertive
  - Trouver l'approche gagnant/gagnant
  - Savoir refuser poliment.

### Les publics

- Toutes personnes en communication avec la clientèle

### Pré - requis :

Aucun

### Durée :

7H

### Coût : stagiaire

En groupe (minimum 4 personnes):

Présentiel: 300 € HT/personne

À distance: 250 € HT/personnes

Formation individuelle (1 personne): 900 € HT.

### Groupe physique :

Max 12

Groupe en ligne : Max 10

### Lieux :

Sur Nice dans nos locaux  
En entreprise partout en France sur demande.  
En Visio TEAMS ou ZOOM.

### Information et inscription

T: 07 8351 4282

[formations@acticop.com](mailto:formations@acticop.com)

Sur rendez-vous individuel

# Gérer les conflits

reception

## Méthodes d'évaluation

- . Test de démarrage
- . Exercices d'application
- . Mises en situation
- . Attestation d'acquisition de compétences

## Moyens matériels

- . Power Point et autres outils Office
- . Paperboard
- . Ordinateur portable
- . Câble de connexion au rétroprojecteur
- . Internet

## Méthodes pédagogiques

- . Apports théoriques et mises en pratique
- . Personnalisation de la théorie à travers des jeux de rôles
- . Support Power Point
- . Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, ateliers de mise en pratique en groupe, débat...

### Références client:

2021: Gérer les clients difficiles- Authentis

2018: Les Collectionneurs: « Hygiène aux étages »

2018: Les Collectionneurs: « Accueil d'excellence »

2018: Les Collectionneurs: « Intégration des nouvelles valeurs de la marque »

2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France » (co-animation avec Ethicalia).

2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire » (co-animation avec Ethicalia).

2014: Voyager Autrement: « Formation des accompagnateurs de voyages ».

...

**Accessibilité** aux personnes en situation de handicap, toutefois nous contacter au préalable si aménagement spécifique nécessaires

**Délai inscription** : Prise en compte jusqu'à une semaine avant le début de la formation si place disponible

### Intervenante:

- . **Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client**
- . **2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet**
- . **7 ans d'expérience en hôtellerie ( réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.**
- . **3 ans d'expérience dans le Marketing.**
- . **Bilingue Français-Anglais.**

