

ACCUEIL DU PUBLIC : DES OUTILS POUR GÉRER LES RELATIONS DIFFICILES



PRÉSENTIEL DISTANTIEL

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer un accueil de qualité
- Comprendre et identifier les différents profils de public difficile
- Utiliser des techniques de communication et de régulation émotionnelle adaptées
- Maintenir une posture professionnelle dans les situations tendues ou dans les conflits

LE PROGRAMME

L'accueil : définitions et stratégies

- Fondements théoriques de la communication
- Définition et critères d'un accueil de qualité
- Enjeux et impacts d'un accueil efficace
- Les étapes clés d'un entretien d'accueil

L'accueil du public difficile : définition, typologie et mécanisme

- La notion d'accueil difficile : définitions
- L'impact du cadre de référence
- Typologie des publics difficiles : anxieux ou en détresse, agressif, manipulateur, personne sous influence de substance
- Facteurs déclencheurs des tensions
- L'influence des biais cognitifs, tant chez le public que chez le personnel d'accueil
- Identifier les émotions exprimées et sous-jacentes des usagers
- Reconnaître les besoins non satisfaits à l'origine des tensions

Gérer un accueil du public difficile

- Être factuel : distinguer faits, opinions et ressentis pour gérer les situations tendues
- Techniques d'écoute active et de reformulation
- Communication Non Violente® (CNV)
- Développement de l'assertivité (Méthodes JAPE, DESC, OSBD)

SATISFACTION DE LA FORMATION
EN 2025

8,6/10

ATOUTS

- Fournit des outils directement utilisables et efficaces
- Favorise l'échange d'expériences en alternant apports théoriques et exercices pratiques
- Mise en situation et cas concrets



TARIF
INTRA-ENTREPRISE

1 600€ HT*
par session



Cette formation professionnelle peut être finançable. Pour en savoir plus, consultez votre OPCO.

*Frais d'ingénierie pédagogique en sus..



INFORMATIONS PRATIQUES

NOMBRE DE PARTICIPANTS

10 participants max. en présentiel
Nous consulter en distanciel

DURÉE

1 journée (7h)



MÉTHODE MOBILISÉE

Supports de formation sur PPT
Partages d'expériences & pédagogie active

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

INTERVENANT

Psychologue formateur ou
formateur expert en santé au travail



PRÉ-REQUIS

Aucun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Questionnaire de pré-formation
- Test de connaissances de fin de formation
- Évaluation de satisfaction
- Une attestation de formation est délivrée aux stagiaires ayant assisté à l'ensemble de la formation, après évaluation de sa satisfaction et des acquis.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Pour toute inscription, veuillez nous contacter à contact@previa.fr
Un délai d'un mois est nécessaire à partir de votre inscription.

