

# Accueil - relation à l'utilisateur : des demandes simples aux situations conflictuelles

A Paris (adresse et accès précisés ultérieurement)

Présentiel - Synchrone

Inscrivez-vous au moins 2 mois avant le début du stage pour bénéficier d'un tarif préférentiel

Contactez-nous pour réaliser cette formation en INTRA

## Objectifs

- Améliorer la qualité de l'accueil
- Traiter les situations rencontrées en face à face et/ou au téléphone

## Public Visé

Toute personne en relation avec le public ou en situation d'accueil

## Pré Requis

Pratiquer les situations d'accueil du public en face à face ou téléphonique : niveau débutant ou confirmé

## Objectifs pédagogiques

Optimiser la relation à l'utilisateur dans le cadre des demandes simples, délicates ou complexes

Eviter les conflits

Gérer les émotions et les comportements agressifs

## Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques
- Partage d'expériences
- Auto diagnostic
- Exercices
- Mises en situations et jeux de rôle avec enregistrements phoniques
- Support documentaire via PADLET
- Encadrement assuré par l'ADIAJ Formation et/ou le formateur

## Qualification Intervenant.e.s

Formatrice spécialisée en relation usager, gestion des conflits et des émotions

## Parcours pédagogique

### • Comprendre les principes de communication

- Rôles de l'émetteur et du récepteur
- Particularités de la relation en face à face par rapport à la relation téléphonique

### • Pratiquer les techniques adaptées

- Ecoute active
- Perception et traitement de l'information : sélection, distorsion et généralisation
- Reformulation
- Questionnement

### • Utiliser un langage professionnel pour traiter efficacement les demandes

- Verbal, para verbal et non verbal
- Le parler positif
- Un vocabulaire adapté à vos objectifs
- La force du présent et du futur
- La voix, le silence, le sourire

### • Comprendre les attitudes et motivations pour conduire l'entretien

- Détecter la motivation de l'utilisateur pour comprendre son comportement : « l'intention positive pour soi » et s'y adapter
- Dérouler les différentes phases de l'entretien : en face à face, au téléphone (réception et émission d'appel)
- Utiliser des moyens efficaces pour expliquer et de faire respecter une contrainte pour l'utilisateur

### • Créer et maintenir une relation usagers de qualité

- Raisonner en termes de relation gagnant/gagnant
- Soigner ses attitudes pour accueillir, renseigner, orienter, aider les usagers
- Veiller au respect des règlements et des procédures dans le respect de la loi et des procédures

### • Traiter les objections / réclamations

- Les 3 types d'objections
- Déroulement et étapes à respecter pour prévenir/limiter au maximum les dérapages et les attitudes agressives : écouter, s'intéresser et proposer vite une solution

### • Analyser les désaccords pour choisir la meilleure stratégie

- Distinguer les notions d'accord, désaccord, incivilité, danger, conflit, acte d'agression, acte de violence : définitions
- Différencier « situation difficile, délicate » et « conflit » : « pour être en conflit, il faut être 2 »
- Les 4 types de conflits
- Les 3 formes de conflits

ADIAJ Formation - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 11.75.18.99.575

• **Utiliser 3 outils de l'Analyse Transactionnelle pour gérer au mieux les situations difficiles/conflictuelles**

- Les positions de vie
- Les états du moi
- Le triangle dramatique

• **Gérer les émotions**

- Analyser la situation et identifier les objectifs de chacun : l'importance de rester factuel
- Penser « solution » et non « problème »
- Adopter les comportements adéquats pour bien tenir son rôle face aux divers interlocuteurs

*CE STAGE EST EGALEMENT DISPONIBLE EN INTRA OU SUR 4 JOURS (2 + 2) POUR UN APPROFONDISSEMENT DE SITUATIONS SPECIFIQUES*

## Méthodes et modalités d'évaluation

Chaque stagiaire est invité à émarger sur EasySign, grâce à un mail d'invitation. L'émargement est obligatoire. L'équipe de l'ADIAJ est à votre disposition pour toute aide technique.



**Modalités d'évaluation :** Chaque stagiaire est invité par mail à compléter :


- **Avant la formation :** un questionnaire de positionnement via EvalOne, afin que chacun puisse nous faire remonter ses attentes.
  - **Après la formation :** une évaluation de la satisfaction des stagiaires via EvalOne et des acquis de la formation via Google Form.
- Vos résultats à ce test, ainsi qu'aux éventuels mises en situation et cas pratiques proposés lors de la formation, vous permettront de compléter, en auto-évaluation, l'attestation de fin de formation envoyée par mail le soir du dernier jour de la formation.

**Attestations de la formation :** Assiduité et Fin de formation.

## Modalités d'Accessibilité

Merci de nous contacter pour tout besoin d'aménagement

 <b>Durée</b>	<b>Effectif</b>	 <b>Tarifs (net de taxes)</b>
<b>21.00</b> Heures	De 4 à 14 Personnes	<b>Inter (Par personne) : 1 700.00</b>
<b>3</b> Jours		<b>Inter Adhérent (Par personne) : 1 540.00</b>

 **Contactez-nous !**

**Gaëlle DUCHER**  
Responsable Ingénierie Formation

**Tél. : 0153391418**  
**Mail : gaelle.ducher@adiaj.org**