



# Neuro Active

## Maîtriser les situations difficiles de l'accueil

Cette formation vous permettra de vous connaître vous-même afin de décoder les situations compliquées, de vous préparer aux situations difficiles et/ou imprévisibles, d'adopter un comportement pour convaincre. Vous apprendrez également à comprendre et à appliquer les techniques de communication non-violente.

### Pré-requis

Aucun

### Public concerné

Toute personne occupant un poste à l'accueil ou qui est en charge de l'accueil du public

## Contenu de la formation

---

Les missions d'un(e) chargé(e) d'accueil

L'attitude : adopter un comportement pour

Cerner les étapes d'un accueil réussi

Repérer les attentes, les demandes du client, usager ou autre personne accueillie

Identifier les causes liées à l'insatisfaction du client, usager ou autre personne accueillie

Percevoir les non-dits, la gestuelle

Se connaître soi-même afin de décoder les situations compliquées

Repérer les situations perturbantes, déstabilisantes

Reconnaître ses émotions, ses impressions, ses ressentis

Prendre du recul par rapport aux différentes situations troublantes

Comment se préparer aux situations difficiles, imprévisibles

Quels comportements adoptés en cas d'agressivité au téléphone ou en face à face ? En cas de discordes...

Cerner les signes qui indiquent de l'agacement, un énervement

Lister l'ensemble des comportements difficiles

Trouver les solutions permettant de se préparer aux situations difficiles

Agir par des réponses adaptées au stress

Outils de remédiation cognitive : agir sur ses pensées : colonne de Beck

Les émotions : focus sur la notion d'émotion, rôle

désamorcer les conflits

La question de l'affirmation de soi (non-violente)

Visualiser l'affirmation de soi au travers de ses différentes composantes

Proposition d'un outil de communication non-violente : le DESC

Apprendre à faire une demande

Apprendre à recevoir une critique

Apprendre à gérer une situation de conflit

Comprendre et appliquer les techniques de communication non-violente

Écoute active

Le questionnement

La reformulation

La gestion des objections