



# 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