

GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES EN SITUATION D'ACCUEIL**INTER/INTRA****OBJECTIFS**

- Intégrer les principes de la communication et de l'accueil
- Comprendre les origines des différents comportements pour mieux y faire face
- Gérer ses propres émotions afin de rester professionnel en situation délicate
- Récupérer des comportements agressifs

PROGRAMME**Identifier le rôle de l'accueil**

L'importance du premier contact

Les étapes du processus d'un accueil réussi

Qu'est-ce qu'une personnalité difficile ?

L'anxieux

Le dépressif

Le paranoïaque

Le plus-que-parfait

Le manipulateur

Le râleur

Le contradicteur

La personne de mauvaise foi

L'agressif

Réussir un accueil face à une personnalité difficile

. Les fondamentaux de la communication :

Les différents canaux de communication

Le rôle des émotions et des croyances dans la communication

Sa responsabilité dans la relation à l'autre avec son style relationnel (dominant, passif-évitant, manipulateur, assertif)

. Les clés pour une relation authentique et positive : la force de l'intention bienveillante, développer son assertivité, dissocier, positiver, exprimer, être orienté solution

. S'informer et comprendre :

Connaître, reconnaître autrui, les positions de perceptions, les techniques d'écoute active et de reformulation

. Ressentir et agir :

L'empathie et les émotions au service de la relation

Gérer l'agressivité et récupérer

Le langage, le paralangage et le non verbal : ce qu'il convient d'éviter, de favoriser pour désamorcer l'agressivité dès les premiers symptômes

Gérer l'agressivité et les remarques injustifiées : les phrases qui sortent de l'embarras

Acquérir des techniques de détente rapide qui aident à faire face et à récupérer

PUBLIC CONCERNE

Toute personne étant amenée à recevoir du public

DUREE
7 heures**METHODE PEDAGOGIQUE**

Une pédagogie innovante et dynamique à partir du vécu des participants

Mises en situation et debriefing

Apports d'outils pédagogiques simples à mettre en oeuvre

VOTRE FORMATEUR : Martine CHAUCHARD