

ACCUEILLIR EN SITUATION DIFFICILE



Public

Personnels d'accueil en zone sensible ou en contexte difficile

Objectifs

- > Délivrer un accueil de qualité, y compris lors de situations difficiles
- > Maîtriser le processus et les points clés de l'accueil : Grandes phases, moments critiques, facteurs de réussite
- > Savoir trouver des issues positives face à des interlocuteurs difficiles
- > Renforcer l'autonomie et les stratégies de succès
- > Elaborer pour chaque phase de l'accueil sa propre fiche Guide

Processus / Contenu

Réalisation

Durée
2 jours

Animation
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.
Nombre réduit de participants.*

Dates & Lieux 2010
Paris
13-14 avril
27-28 sept

Coût
1350 € HT

Maîtriser les outils de réussite d'un accueil de qualité

- *Etat des lieux* : Partir de l'expérience et du vécu de chacun - Lister les différentes perceptions - Les différents besoins
- > Maîtriser les paramètres essentiels de la fonction « accueil » :
 - Le cadre de référence
 - La relation d'objet / la relation de personne
 - Le positionnement de soi par rapport à l'autre
 - Les 3 pôles de la relation avec l'autre
 - Les 3 modes – réflexes : Action / Réaction / Centration

Mettre en place les conditions de réussite d'un accueil de qualité

- > Discerner « A qui appartient le problème »
- > S'ouvrir à de nouvelles options
- > Développer des stratégies de succès

Acquérir et expérimenter un accueil de qualité

- *Mises en œuvre* : à partir de cas vécus ou de situations problématiques
- > Maîtriser le processus d'accueil selon le poste occupé
- > Mettre en place les conditions de réussite au plan relationnel et comportemental
- > Se donner les moyens d'identifier les filtres mentaux de l'autre pour ajuster les points de vue
- > Tenir compte du cadre de référence de l'autre pour éviter d'avoir un comportement aggravant
- > Renforcer sa capacité de réaliser un accueil de qualité et dire « quand ça ne va pas »
- > Développer une attitude juste : l'attitude ++
- *Tirer les enseignements de l'analyse des mises en situations*
- > Elaborer une fiche technique personnalisée pour délivrer un accueil de qualité

Savoir accueillir en situation difficile

- > Evaluer les actions mises en œuvre et faire émerger les nouveaux besoins
- > Acquérir de nouveaux outils de communication pour gérer les interlocuteurs difficiles
- > Découvrir l'impact des « Messages contraignants » et leurs influences sur la qualité de l'accueil
- > Savoir se donner des permissions
- > Pratiquer le triangle d'or de la communication
- > Savoir sortir des relations piégées destructrices
- > Définir des objectifs de progrès