

## GESTION DES PUBLICS DIFFICILES EN ACCUEIL

En accueil, il est essentiel de connaître son public et mieux encore de le comprendre : ce qui permet de tenir compte des particularités de la personne accueillie et de sa situation, afin de créer un climat serein et permettre de le prendre en charge et de répondre à ses attentes.

Nous traiterons essentiellement dans cette formation de l'aspect "COMMUNICATION" dans la qualité de l'accueil. La professionnalisation de l'accueil y sera abordée sur l'aspect le plus délicat : LA QUALITE HUMAINE DE L'ACCUEIL.

### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre le processus d'un conflit et le gérer efficacement
- Identifier les problèmes de communication
- Comprendre l'autre, l'apaiser et agir efficacement avec des comportements adaptés
- Développer une attitude sécurisante, minimiser les tensions et adoucir les relations
- Identifier et savoir anticiper les conflits
- Trouver des solutions et savoir s'affirmer avec assertivité
- Savoir s'adapter aux situations difficiles tout en se protégeant,
- Savoir prendre du recul et apprendre à récupérer rapidement

### Public concerné :

Tout public éprouvant des difficultés dans sa fonction d'agent d'accueil

**Prérequis :** Aucun

**Tarif :** voir devis ci-joint

### Durée :

2 jours (14 heures)

**Contrôle du suivi :** Les stagiaires émargent une Feuille de présence par demi-journée de formation pour justifier de leur participation.

**Délais d'accès :** variable entre 10 et 21 jours pour la mise en place d'une session.

Le formateur signe également ces feuilles de présence ; à la fin de la session, il élabore également un compte-rendu de formation.

**Formateur :** Consultant J+FORMATION spécialiste en communication et en développement personne

### Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques (vidéo, power point, documentation...)
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Mises en situations - exercices d'application
- Exemples de techniques anti-stress (respiration, relaxation...)
- Jeux de rôles et exercices d'entraînements
- Méthodes participatives et actives

### Evaluations

- Durant la session une évaluation des acquis est réalisée par le formateur.
- En fin de session, une évaluation à chaud est réalisée par les stagiaires (fiche à compléter) : elle concerne principalement le déroulement et le contenu de l'action de formation, ainsi que le degré de satisfaction à l'issue de cette action.
- Après retour des participants sur leur poste de travail et après mise en pratique des acquis, une évaluation à froid sera réalisée par le client commanditaire du projet.

### Modalité de validation des compétences

- Délivrance d'un Certificat de réalisation de la formation et d'une « Fiche de validation de compétences ».

**Support :** Un support de cours dématérialisé est remis à chaque stagiaire en fin de session.

**Accessibilités :** La formation est accessible aux personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques. La mise en place d'un accompagnement est proposée afin que la formation se déroule dans les meilleures conditions : notre REFERENTE HANDICAP Joëlle Gruelles est chargée d'organiser leur accueil, et reste à leur disposition au 07 78 39 84 28 ou [jplusformation@hotmail.com](mailto:jplusformation@hotmail.com).

