cumeo
VOS FORMATIONS SUR MESURE

Programme de formation

Gérer les conflits à l'accueil – Niveau intermédiaire

28/04/2026

Prix INTER : à partir de 800,00 € net de TVA

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public : toute personne assurant un accueil de public (clients, usagers, etc.)

Prérequis : aucun

Objectifs :
Comprendre et se faire comprendre en situation d'accueil des publics difficiles ;
Comprendre et se faire comprendre en situation d'accueil en situation d'urgence.

Programme :
Introduction :
Accueil, pour quoi, pour qui, comment ? ;
L'importance de l'accueil.

1- Qu'est-ce que le conflit ?
La notion de modèle du monde ;
La valeur positive de l'individu ;
La naissance du conflit ;
Une croyance liée aux conflits.

2- Gérer les situations difficiles, des rapports de force
Les principes de base de la communication ;
- Les 3 types de communication ;
- Les enjeux et stratégie de communication ;
- Le schéma de la communication ;
- Comment se comporter face à différents visiteurs ;

Savoir utiliser les techniques de communication ;
- Respecter l'espace de sécurité et d'intimité ;
- La synchronisation : la communication non verbale ;
- La reformulation ;
- La Communication Non Violente : le bonhomme OSBD.

3- Gérer une situation d'urgence
Quand considère-t-on que l'on accueille un public difficile ? ;
Quels sont les facteurs extérieurs déclencheurs des pressions relationnelles ? ;
Traiter diplomatiquement les contradictions ;

cumeo
VOS FORMATIONS SUR MESURE

Programme de formation

Résoudre les situations critiques : ne pas tomber dans le triangle de Karpmann.

Formateur référent :
M. Jean-Baptiste Planchin, consultant-formateur (FPE, FPH, FPT et secteur privé), intervenant en prévention des risques professionnels agrée

Méthode pédagogique :
Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes et auto-positionnement ;
Activités brise-glace ;
Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;
Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactif.

Moyens et supports pédagogiques :
Présentations en vidéoprojection
Quiz interactif/questionnaires
Espace de stockage extranet des stagiaires : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

Modalités d'évaluation et de suivi :
20 jours avant la formation, un questionnaire de recueil des besoins et un auto-positionnement est envoyé par aux participants.
La préinscription est confirmée soit après avis du responsable de formation pour un salarié, un agent public ou un bénévole soit après concertation de l'intéressé-e.
Aucune inscription ne sera validée sans une convention de formation signée.
L'évaluation par le formateur se fait tout au long de la formation.
A la fin de la formation, un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation ainsi qu'un auto-positionnement de fin de formation est envoyé par courriel aux participants.
90 jours après la formation, un questionnaire d'évaluation à froid est envoyé par courriel aux participants.

Informations sur l'accessibilité :
Tout participant en situation de handicap ou nécessitant une adaptation particulière, éprouvant des difficultés particulières ou ayant des contraintes spécifiques est invité à prendre contact avec notre référent handicap.
Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel NVDA/Jaws, langue des signes française etc.).