

Accueil des Publics Difficiles



1. Public

- Tout collaborateur placé en situation d'accueil physique ou téléphonique en contact direct avec un public extérieur à la structure.

2. Objectifs pédagogiques

Jour 1

- Identifier les situations d'accueil conflictuelles et leurs facteurs amplificateurs.
- Analyser ces situations afin de pouvoir les anticiper au mieux et prendre du recul.
- Adapter les comportements en fonction des situations et trouver des options adéquates pour éviter l'escalade des difficultés.

Jour 2

- Mettre en pratique des techniques de communication et des comportementaux verbaux et non verbaux afin de disposer d'une véritable « boîte à outils » de réponses immédiatement opérationnelle en situation difficile.
- Reprendre possession de l'échange afin de gérer la relation de manière positive et garder leur positionnement professionnel.
- Adopter des postures préventives et gérer son stress afin d'éviter d'être agressif à son tour.

3. Programme pédagogique

Jour 1

Identifier les situations conflictuelles et leurs facteurs amplificateurs

Les phénomènes de groupes dans les files d'attente.
L'incompréhension due à la langue de l'utilisateur
L'impatience et l'agressivité
La violence verbale, les insultes et les incivilités.

Comment sont vécues ces situations

Les impressions et ressentis face à ce public
Les difficultés de la relation
Le stress dû à ces situations

Analyser les situations afin de les anticiper au mieux et prendre du recul

Quelles sont les attentes et besoins des usagers.
Attentes explicites.
Les besoins implicites et leurs ressentis.
Leur contexte.

La plus-value de l'agent d'accueil vis-à-vis des publics difficiles.

En termes de réponse à la demande.
En termes d'Image de Marque.
Les qualités à développer dans ces situations
Comment est perçu l'agent d'accueil par l'utilisateur

Jour 1 / suite**Adapter son comportement en fonction des situations et trouver des options adéquates pour éviter l'escalade des difficultés**➤ **Mises en situation** « l'accueil des publics difficiles »

L'objectif de ces mises en situations est d'entraîner les participants à optimiser leur comportement afin de :

Eviter que les situations d'accueil ne dégénèrent : cas d'attente prolongée, d'interlocuteurs impatientes etc.

Gérer la situation et avoir les bons réflexes quand la situation devient difficile.

Les mises en situations sont concrètes en fonction des situations rencontrées sur le terrain.

Nous étudierons différents cas du plus simple au plus complexe, avec des saynètes courtes mais néanmoins significatives.

Chaque participant à l'occasion de pratiquer une ou plusieurs mises en situation.

Durant toute cette séquence, nous proposons une boîte à outils immédiatement opérationnelle afin que les stagiaires se sentent « armés » face aux situations d'accueil difficiles

➤ Pédagogie : **Le Théâtre Forum****Thèmes développés**

- Se préparer
Préparation matérielle et préparation psychologique
- Les premiers instants de l'accueil : sourire, regard
Importance du non verbal
Le vocal : les premiers mots, l'intonation, sourire
- Les mots et le discours
- Les outils du comportement
Le rôle de l'écoute et de la reformulation.
L'importance du feed-back.
La reformulation
- Quelles réponses proposer aux différentes situations difficiles :
Désaccord, objection, critiques, les situations d'attente ou de groupe, quand on ne sait pas répondre etc.

Jour 2**Mettre en pratique des techniques de communication et des comportementaux verbaux et non verbaux****Mises en situation « l'accueil des publics difficiles » / suite**

- L'accueil des étrangers
Les différences culturelles.
Comprendre le cadre de référence de l'autre
- L'agressivité et de la violence verbale
Comment garder son calme, les mots, la posture, la voix, les gestes

Reprendre possession de l'échange afin de gérer la relation de manière positive et garder leur positionnement professionnel.

Savoir repérer ces situations à risque : points d'alerte et indicateurs.
Anticiper les conflits : savoir analyser la situation dans l'urgence.
Adapter son comportement : quels comportements à privilégier, quels comportements à éviter.
Quelles aides extérieures sont disponibles.

Adopter des postures préventives et gérer son stress

Les émotions et sentiments en présence.
Utilité et difficulté d'être confronté à ses émotions.
Colère et agressivité : différences et concordances.
Comment retrouver son calme rapidement.
Les réflexes de protection à prévoir.

➤ Pédagogie en grand groupe

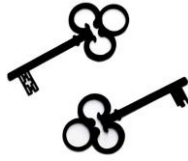
Nous proposons des exercices spécifiques de respiration, de relaxation ou d'énergétisation tirés de la PNL, des techniques de détente corporelle.

Mises en pratique.

Chaque participant sera sollicité pour réfléchir à une mise en pratique concrète et rapidement applicable dans sa situation.

La consultante donnera des conseils personnalisés en fonction de la situation et des demandes des participants.

4. Démarche pédagogique



- Nous proposons une formation très concrète basée sur l'expérience des participants et à partir d'apports méthodologiques précis.

Les mises en situation sont courtes et permettent de travailler des situations professionnelles tirées du vécu des participants.

Au travers des exercices, les stagiaires expérimentent une véritable « boîte à outils » immédiatement opérationnelle.

Il s'agit aussi de « découvrir » de nouveaux comportements, de nouvelles attitudes afin d'être plus confortables et de mieux gérer le stress de ces situations

Nous invitons aussi les agents d'accueil à mieux situer l'importance de leur rôle et ressources au sein de l'établissement concerné afin de mieux mettre en lumière leurs qualités et plus value au sein de ces structures.

Le rôle de la formatrice

Il nous paraît important de susciter la mise en confiance des participants aussi, l'écoute et la bienveillance seront des facteurs essentiels pour amener les personnes à oser dire leurs difficultés, à réfléchir sur leurs situations et essayer de nouveaux comportements.

La formatrice personnalise ses interventions en fonction des besoins et attentes exprimées. Elle peut donner des conseils spécifiques et répond aux questions ou demandes du groupe dans un esprit participatif et ouvert.