



Ca chauffe à l'accueil

Kit de techniques à l'usage des Réceptionnistes

Comment réagir à l'agressivité sans mettre de l'huile sur le feu ?

Comment investir du temps dans un accueil de qualité quand toutes les lignes sonnent et qu'il faut gérer 15 choses en même temps ?

Comment véhiculer une bonne image de Odalys quand on est débordée ?

Voici un stage qui permet d'adopter de nouvelles habitudes pour anticiper les problèmes et mieux réagir à la pression.

Objectifs

- Identifier ce qui pose problème
- Savoir identifier les attitudes agressives et s'adapter pour désamorcer
- Réussir à répondre avec respect et en se faisant respecter, sans empirer la situation
- Utiliser la gestion du temps pour gérer les urgences différemment
- Cibler les techniques à utiliser en off pour reprendre son souffle
- Comment obtenir le soutien de l'équipe

Contenu et déroulement

Etat des lieux

Objectif : éclairer le contexte et cibler les problèmes

Identifier tout ce qui pose problème et comprendre pourquoi
Accueil, un métier en plus du reste ?

Conflits et agressivité ... en direct

Objectif : acquérir des outils et comprendre les mécanismes

Comprendre comment germent les conflits

Gérer de front les émotions et les problèmes liés à

- l'agressivité au téléphone : comment l'entendre et la désamorcer
- l'agressivité sur l'établissement : les techniques verbales et non verbales

L'Assertivité au secours des situations difficiles

Les ressources de l'intelligence positive et les 5 outils du sage

Les plans d'action en différé

Objectif : agir en amont et en aval des situations de tension

- La gestion du stress ça vous concerne, que faites-vous ?
- Organiser les relais sur lesquels s'appuyer auprès de son Chef d'établissement
- La respiration pour retrouver son calme
- A l'établissement, comment diminuer les irritants et les autres sources de stress

Le plus Pédagogique

Deux jours pour reprendre son souffle et comprendre avec des tests, exercices, réflexion et jeux de rôle, comment ne pas subir ces situations de conflit et de tension mais les anticiper et les appréhender avec plus de sérénité.

Public

Ce programme s'adresse aux
Réceptionnistes
5 à 6 personnes

Durée

2 Jours formation et
mise en pratique
+ 1 jours (retour
d'expérience)

