



# Ca chauffe

## A l'accueil

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

#### Introduction

- Présentation du module de son déroulement
- Quiz de positionnement
- Présentation, tour de table des attentes & retour d'expérience

#### 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

#### La gestion du stress à l'accueil

Objectif : Comprendre les mécanismes du stress et trouver des solutions pour s'apaiser

- Identifier les situations stressantes et leurs déclencheurs
- La gestion du stress ça vous concerne, comment stressiez-vous ?
- Quels sont les solutions pour quelles situations ?

#### Les plans d'action en différé

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

- Organiser les relais sur lesquels s'appuyer auprès de son chef d'établissement
- A l'établissement, comment diminuer les irritants et les autres sources de stress
- La gestion du temps : anticiper, s'organiser, prioriser avec les bons outils

#### Conclusion

- Plans d'action
- Tour de table
- Quiz de positionnement
- Evaluation à chaud et à froid

### Le plus Pédagogique

Un stage 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 & PRÉREQUIS

Ce programme s'adresse aux assistantes et personnes à l'accueil  
En groupe de 5 à 8 personnes

#### LIEU & DURÉE

Présentiel - intra-entreprise  
2+2 jours

**BUDGET** Contactez-nous

#### FORMATEUR

Formateur expérimenté, spécialisé dans la communication et la gestion de conflit

#### ACCESSIBILITÉ

<https://www.envoll.fr/pages/handicap>