

LA RELATION EN FACE A FACE DANS UN CONTEXTE SPECIFIQUE

Objectifs :

- Développer une qualité relationnelle qui puisse contribuer à valoriser l'image de marque de la structure et à optimiser les relations humaines.
- Savoir gérer la relation dans un contexte d'accueil difficile

Durée : 3 jours

Type : Formation-Action

Pour qui : Personnel d'accueil, service public, hôpitaux, gare ...

Principaux thèmes abordés

La notion d'accueil

- Renforçons notre culture client
- Attitudes de service, qualité de prestation, impact

Les contextes spécifiques

- Le profil et les états internes de l'usager du service public
- Le contexte du patient en cadre hospitalier ainsi que du visiteur
- Le brassage des contacts par le personnel d'accueil
- Banalisation, systématisation, stress: les écueils classiques et leurs effets

La relation à l'autre :

- Ce que peut être un échange entre deux individus : les choses à savoir
- Le contact verbal / non verbal ; la cohérence entre les deux
- ...

La capacité d'écoute et de compréhension du message :

- Développer une attitude manifeste d'accueil : de l'entrée dans les lieux jusqu'aux salutations
- Le fonctionnement de l'écoute active
- Améliorer sa capacité d'écoute en s'entraînant
- Empathie et assertivité
- ...

S'exprimer en face-à-face :

- être écouté, cela tient à quoi ?
- Le choix des mots et des arguments, une communication efficace
- Gestuelle et postures, regards, un non verbal prépondérant sur les mots

Les relations conflictuelles ou difficiles

- Désamorcer le conflit : trouver un cadre commun à la discussion
- L'affirmation de soi pour donner confiance à l'autre
- Savoir dire non. Savoir défendre sa position en argumentant
- Savoir prendre l'initiative de la conclusion en restant sur sa position.
- ...

[Programme détaillé sur simple demande](#)