



CONTEXTE

À la réception, vous êtes en première ligne, assurant un lien crucial entre les clients et les visiteurs. Il est possible que des situations délicates et conflictuelles surviennent à tout moment.

Notre formation a pour but de vous donner les outils et les astuces nécessaires pour anticiper et gérer ces situations tendues.

Découvrez comment désamorcer les conflits avant même qu'ils ne surgissent.

Inscrivez-vous à notre formation et soyez prêt(e) à relever les défis avec confiance !

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de la formation, le participant sera capable de :

- Anticiper et gérer une insatisfaction
- Adopter un bon comportement.
- Comprendre les situations conflictuelles.

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PUBLIC CONCERNÉ

Mairie, grande distribution, hôtel, restaurant, entreprise, hôpital, etc.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 journées (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1,450 \$
2 personnes : 2,900 \$
3 personnes : 4,350 \$
De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



PROGRAMME

- Introduction
 - Les 4 étapes d'un bon accueil
- Accueillir
 - Accueil des visiteurs
 - Utiliser les 7 étapes de la phase d'accueil réussie
 - Repérer la bulle de votre interlocuteur
 - Exercice
 - Les distances
 - Exercice
 - La synchronisation
 - Développer l'écoute active
 - Être dans l'empathie
 - La reformulation
- Comprendre le besoin
 - Les besoins
 - L'outil perception
 - Exercice
 - Qu'est-ce qui cause les conflits
 - Les étapes du conflit
 - Les différents types et contextes
 - Les dangers du conflit
 - L'outil T-K-I
- Apporter une réponse
 - Les 7 catégories de personnes agressives
 - Échelle d'un conflit
 - Se connaître & connaître les autres
 - Réalisation d'un autodiagnostic de sa personnalité
 - Les 6 types de personnalité
 - Jeux de cartes QUI DIT
 - Exercice du miroir
 - Les signes d'alerte
 - Le regard
 - Les gestes qui nous trahissent
 - Vidéos
 - Les différentes manifestations
 - Les émotions
 - Le stress
- S'engager et clôturer
 - Faire face aux agressions verbales
 - Faits & Opinions

PUBLIC CONCERNÉ

Mairie, grande distribution, hôtel, restaurant, entreprise, hôpital, etc.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 journées (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1,450 \$

2 personnes : 2,900 \$

3 personnes : 4,350 \$

De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode magistrale, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Méthode active
 - Travail en sous-groupe
- Méthode pratique
 - Exercices et travaux de groupe
 - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visioconférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque participant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque participant.

PUBLIC CONCERNÉ

Mairie, grande distribution, hôtel, restaurant, entreprise, hôpital, etc.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 journées (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1,450 \$

2 personnes : 2,900 \$

3 personnes : 4,350 \$

De 4 à 10 personnes : 4,999 \$