



CONTEXTE

Face à un client mécontent et ne sachant pas par où commencer pour le satisfaire.

En tant qu'hôtesse ou hôte d'accueil, vous êtes souvent en première ligne, c'est là que se trouve l'interface cruciale entre les clients et les usagers.

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

A l'issue de la formation, l'apprenant 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...

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 journées (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe



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



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr



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 autrui
 - 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...

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 journées (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe



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



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Méthode active
 - Travail en sous-groupe
 -
- Méthode expérientielle
 - 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 visio-conférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.

PUBLIC CONCERNÉ

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 journées (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

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

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

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