

Former l'Équipe d'Accueil à la Gestion des Situations à Haute Tension : Réclamations, Comportements Agressifs et Menaces

Lien : https://maroc-performance.com/formation/former-lequipe-daccueil-a-la-gestion-des-situations-a-haute-tension-reclamations-comportements-agressifs-et-menaces

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
AA269

CATÉGORIE
Expérience Visiteur, Accueil Omnicanal et Conciergerie

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Identifier les différentes formes de tension, d’incivilité et d’agressivité
- ✔ Reconnaître les signes précurseurs permettant d’anticiper une escalade
- ✔ Adopter une posture professionnelle, calme et assertive face à une personne hostile
- ✔ Maîtriser les techniques d’écoute active, de reformulation et de désescalade verbale
- ✔ Gérer efficacement les réclamations complexes et les situations émotionnelles
- ✔ Savoir poser des limites sans provoquer davantage de tension
- ✔ Réagir de manière appropriée face aux menaces et situations présentant un risque pour la sécurité
- ✔ Appliquer les procédures d’alerte, d’escalade et de signalement de l’organisation
- ✔ Protéger les collaborateurs, les visiteurs et l’environnement d’accueil
- ✔ Développer des réflexes opérationnels grâce à des mises en situation réalistes

👥 POUR QUI ?

- ✔ Chargé(e)s d’accueil et réceptionnistes
- ✔ Agents d’accueil et hôtesses/hôtes d’accueil
- ✔ Assistant(e)s de direction et assistant(e)s administratifs(ves)
- ✔ Agents de sécurité et personnel de contrôle
- ✔ Conseillers clientèle et agents de relation client
- ✔ Téléconseillers et équipes de support
- ✔ Responsables et superviseurs des équipes d’accueil
- ✔ Responsables service client et expérience client
- ✔ Office Managers
- ✔ Personnel administratif en contact direct avec le public
- ✔ Managers souhaitant renforcer la prévention et la gestion des situations conflictuelles

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les mécanismes des situations à haute tension

- Identifier les causes fréquentes de colère, frustration et agressivité
- Distinguer insatisfaction, incivilité, agressivité et menace
- Comprendre les mécanismes d’escalade d’un conflit

2 / Prévenir les situations conflictuelles dès le premier contact

- Adopter une posture professionnelle, calme et rassurante
- Identifier les signaux verbaux et comportementaux précurseurs
- Adapter son langage, son ton et sa communication à la situation

3 / Maîtriser l’écoute active et la communication désamorçante

- Pratiquer l’écoute active et la reformulation
- Reconnaître l’émotion sans cautionner un comportement inacceptable
- Utiliser des techniques de communication permettant de réduire la tension

4 / Gérer efficacement les réclamations difficiles

- Structurer l’accueil d’une personne insatisfaite
- Analyser les faits et rechercher une solution acceptable
- Transformer une réclamation en opportunité d’amélioration de la relation

5 / Faire face aux comportements agressifs

Maroc Performance

- Maintenir une posture assertive sans provoquer l’escalade
- Poser des limites claires et professionnelles
- Savoir interrompre une interaction lorsque la sécurité est compromise

6 / Gérer les menaces et situations potentiellement dangereuses

- Identifier les comportements présentant un risque pour les personnes
- Appliquer les procédures internes d’alerte et d’escalade
- Savoir solliciter un responsable, la sécurité ou les services compétents

7 / Protéger l’équipe et sécuriser l’environnement d’accueil

- Organiser les espaces et dispositifs favorisant la sécurité
- Définir les rôles en cas d’incident
- Assurer la traçabilité et le signalement des événements sensibles

8 / Mise en situation et retour d’expérience

- Simuler des réclamations, agressions verbales et menaces
- Analyser les réactions et identifier les axes d’amélioration
- Construire un protocole opérationnel de gestion des situations à haute tension

⚗ Approche pédagogique

- ✔ Support Ecrit et Projection
- ✔ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✔ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✔ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✔ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✔ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

24 au 27 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
16 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : AA269
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance