

# Gestion des Tensions et Conflits en Situation d’Accueil

*Lien :*
*https://maroc-performance.com/formation/gestion-des-tensions-et-conflits-en-situation-daccueil*

DURÉE
**2 jours (14h)**

RÉFÉRENCE
**ASA94**

CATÉGORIE
**Gestion des Réclamations et Conflits en Situation d'Accueil**

Maroc Performance

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Apprendre à se maitriser en situation de conflit
- Adopter les attitudes physiques et verbales adéquates
- Connaître les actions préventives à mettre en place

## POUR QUI ?

- Toutes personnes chargées d’une fonction d’accueil



## Programme détaillé

### 1 / Introduction à l'agressivité

- Comprendre ce qui peut déclencher des situations de conflits avec ses collègues ou des usagers
- Avoir une vision des différentes formes que peut prendre l'agressivité

### 2 / Savoir gérer les conflits

- Travailler son assertivité et son affirmation de soi pour ne pas céder au stress
- Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en cas de conflit
- Mettre en place des actions préventives
- Modifier son comportement face à l'agressivité

### 3 / Développer sa capacité à faire face

- Ce qui nous fait agir et réagir
- Changer son regard sur des situations déstabilisantes
- Conserver une neutralité
- Agrandir sa zone de confort

### 4 / Se montrer rassurant dans son attitude

- Etre calme et ouvert
- Décoder les premières perceptions non verbales et verbales
- Donner des signes de reconnaissance
- Lever les barrières de la communication

Maroc Performance

- Jouer sur l’intonation et le rythme de la voix
- S’adapter au langage de l’autre
- Distinguer l’affectif du factuel

### 5 / Maîtriser le déroulement de l’échange

- Transformer la pression en action
- Relativiser et transformer l’événement
- Trouver la solution appropriée et la mettre en œuvre
- Amener son interlocuteur à se responsabiliser
- Ne pas entrer dans la spirale action-réaction
- Eviter de se sentir injustement condamné
- Reconnaître calmement ses erreurs si elles sont réelles

### 6 / S’adapter pour mieux gérer la situation

- Du mécontent à l’agresseur : de la souplesse à la fermeté
- Gérer une situation d’urgence

## 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

| | |
|---|---|
| 21 au 22 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 23 au 24 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 20 au 21 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 20 au 21 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 21 au 22 Sep. 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


Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance