



Gestion des conflits / Accueil des publics difficiles – FH 15 (2)

Grande distribution

Domaine	Sûreté
Thématique	Conflit - Agressivité
Durée	1/2 jour (3,5 heures)
Public visé	Personnel de vente et d'accueil
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Développer ses capacités d'écoute, de communication et d'analyse• Acquérir les fondamentaux de la communication assertive• Comprendre les mécanismes du conflit et de l'agressivité• Gérer son état émotionnel pour obtenir une réaction adaptée
Contenus	<p>Dynamiques de communication interpersonnelle</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Tests d'auto-évaluation communicationnelle✓ Les fondamentaux de la communication assertive✓ La posture et la courtoisie en situation d'accueil✓ Identifier, comprendre et répondre au besoin✓ Techniques facilitant la formulation et la bonne réception d'un « non »✓ Privilégier une négociation gagnant/gagnant✓ Analyse des apparences physiques, attitudes et comportements <p>Comprendre les différentes formes de conflits et les manifestations de l'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Répertorier les situations suscitant insatisfaction et colère✓ Définir et comprendre le conflit✓ Adopter des stratégies « anti-conflit »✓ Le harcèlement sexuel : cadre juridique/réaction✓ Mises en situation (<i>Jeux de rôles filmés et analysés</i>)
Méthodes pédagogiques	Participative, démonstrative, audio-visuelle, simulations
Contrôle des acquis	Mises en situations
Plus-value HERACLES	Co animation : Psychologue / Expert sécurité