

# ACCUEIL

**Intitulé**

**GESTION DES VISITEURS AGRESSIFS**

**Objectifs**

- Identifier les visiteurs potentiellement agressifs
- Gérer des situations tendues ou conflictuelles
- Relativiser et dédramatiser les situations

**Public**

Personnel d'accueil, secrétaires

**Durée**

1 jour (7 heures).

**Pédagogie**

Mises en commun et analyses des expériences vécues par les participants ; apports méthodologiques ; axes de progrès personnalisés

**Contenu**

**1. La fonction d'accueil :**

- a. Aspect délicat du poste en « front office »
- b. Les composantes, l'environnement, les visiteurs
- c. L'image de l'organisation
- d. Le premier contact déterminant

**2. Les différents types de visiteur**

- a. Cadre de référence
- b. Personnalité
- c. Cause du comportement
- d. Les « besoins » du client (Maslow)

**3. Les situations génératrices de tension**

- a. Liées au savoir-vivre et aux codes de bienséance
- b. D'ordre technique ou organisationnel
- c. Lié à la communication
- d. De source inconnue

**4. Les méthodes d'apaisement**

- a. Ecouter
- b. Reformuler
- c. Maintenir le calme
- d. Maintenir la distance
- e. Se faire aider
- f. Ne pas clore la relation
- g. Chercher ensemble une solution
- h. Décider