



Gérer les Situations Difficiles de l'Accueil

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/gerer-les-situations-difficiles-de-laccueil>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
ASA32

 CATÉGORIE
**Quotidien de
l'Assistant**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Développer un accueil chaleureux et professionnel en toutes circonstances
- ✓ Gérer son stress

POUR QUI ?

- ✓ Toute personne en contact avec le public ou les clients



Programme détaillé

1 / Se situer dans sa fonction d'accueil

- Identifier les comportements attendus au cours d'un accueil
- Rappel des phases de l'accueil
- Définir un accueil difficile
- Identifier ses comportements en communication

2 / Identifier les éléments clés de l'accueil

- Identifier les besoins et attentes spécifiques du client
- Repérer ce qu'expriment le corps, les postures et les regards
- Connaître son influence dans la relation : la réciprocité des comportements
- Assurer un accueil "maîtrisé" et professionnel, grâce aux 3 attitudes clés :
 - écoute active
 - disponibilité
 - adaptation aux situations et aux personnes

3 / Agir en professionnel

- Se connaître pour mieux maîtriser ses réactions
- Gérer son stress et ses émotions
- S'adapter aux différences culturelles
- Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser le jeu
- Faire face aux imprévus et être proactif

4 / S'affirmer dans des situations tendues

- Découvrir son propre mode de gestion des difficultés
- Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper
- Mobiliser ses ressources pour appréhender sereinement les situations délicates
- Faire face aux attitudes manipulatrices ou agressives
- Le cas particulier des situations extrêmes : violence verbale ou physique, rupture de la communication

5 / Prendre du recul et gérer son stress

- Mobiliser ses ressources pour appréhender sereinement les situations délicates
- Conserver sa distance de sécurité émotionnelle... et physique
- Puiser dans ses ressources pour faire face aux imprévus et être proactif
- Trucs et astuces pour gérer son stress

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

Prochaines dates programmées

 03 au 04 Sep. 2026

 Distanciel

 03 au 04 Nov. 2026

 Distanciel

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@innov-maroc.com

 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

Document généré le 26/08/2026 — Réf : ASA32
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC