



Gestion des Tensions et Conflits en Situation d'Accueil

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA94

CATÉGORIE
Gestion des Réclamations et Conflits en Situation d'Accueil

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Apprendre à se maîtriser 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
- 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

Prochaines dates programmées

 21 au 22 Juil. 2026

 Casablanca - Maroc

 17 au 18 Sep. 2026

 Casablanca - Maroc

 17 au 18 Nov. 2026

 Casablanca - Maroc

 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>


Scannez pour accéder
à la fiche en ligne

Document généré le 29/05/2026 — Réf : ASA94
INNOV MAROC — Tous droits réservés