



# PROGRAMME DE FORMATION

## ACCUEIL, GESTION DES CONFLITS ET DE CRISES SUR LES PORTS DE PLAISANCE

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

#### ► OBJECTIF GENERAL

Adapter sa communication et son comportement pour gérer avec plus d'efficacité et de sérénité les situations d'agressivité ou de crises avec les clients ou le personnel présents sur le port de plaisance

#### ► PRINCIPAUX OBJECTIFS

- Cerner les enjeux, les difficultés et les conditions d'un accueil réussi
- Comprendre le fonctionnement de l'agressivité, les déclencheurs et les manifestations
- Repérer et limiter les comportements inefficaces face à l'agressivité d'autrui
- Eviter de rentrer dans le cycle de l'agressivité par une meilleure maîtrise de soi
- Adopter une communication positive et « non violente » pour prévenir l'agressivité et le stress relationnel
- Développer l'affirmation de soi : oser s'exprimer et s'affirmer dans le respect de soi et d'autrui



### INTRODUCTION A LA RELATION AVEC LES CLIENTS

- Cerner les enjeux, les difficultés et les conditions d'un accueil réussi
- Répertorier les situations qui suscitent insatisfaction et colère des clients ou personnel des ports de plaisance
- Distinguer les spécificités de la communication face aux clients
- Mise en perspective et en situation par rapport aux situations professionnelles rencontrées par les stagiaires

### COMPRENDRE LES MECANISMES DE L'AGRESSIVITE

- Définir l'agressivité, comportement d'attaque ou de défense
- Comprendre les facteurs déclencheurs de l'agressivité
- Prendre conscience de l'interaction stress - agressivité
- Repérer les manifestations physiques, verbales et non verbales
- Connaître les 5 phases du comportement agressif et le fonctionnement du cycle de l'agressivité

### MIEUX SE CONNAITRE FACE A L'AGRESSIVITE

- Comprendre ses réactions comportementales et émotionnelles en fonction de sa personnalité
- Mieux gérer son stress et son émotionnalité
- Veiller à sa communication verbale : adaptation du langage, expressions à utiliser et à éviter

### METTRE EN ŒUVRE LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION « NON VIOLENTE »

- Développer l'affirmation de soi
  - ✓ Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité
  - ✓ Définir les principes clés de l'assertivité
  - ✓ S'appuyer sur la méthode DESC pour favoriser une confrontation positive
- Mettre en place les bonnes pratiques pour désamorcer l'agressivité des clients et réenclencher la relation
  - ✓ Accueillir la « plainte » : laisser la personne exprimer sa frustration - permettre la critique lorsqu'elle semble constructive et en user pour en faire une information pertinente - maîtriser ses réactions émotionnelles - écouter sans interrompre, avec empathie - rassurer le client et le remercier - poser les bonnes questions au bon moment - nommer l'enjeu véritable
  - ✓ Réagir : informer le client - amorcer une démarche active de résolution de problème – proposer des solutions mutuellement avantageuses

### ► METHODES ET OUTILS UTILISES

Concrètes et pratiques, nos formations se veulent directement applicables et transposables en entreprise. Nous mettons autant l'accent sur les fondamentaux de la thématique abordée que sur les méthodes et techniques opérationnelles au quotidien. Chaque apport est illustré par des exemples, mis en application et en perspective avec les réalités de terrain des participants.

Notre volonté étant d'en faire les véritables acteurs de leur formation, nous nous basons également sur leur expérience et leurs témoignages.

Dans un souci de dynamisme et d'appropriation, nous privilégions des méthodes pédagogiques actives et variées :

- apports théoriques et pratiques ;
- supports visuels (diaporama), audiovisuels et écrits ;
- exercices d'application, mises en situation individuelles et/ou collectives ;
- tests, questionnaires d'auto-évaluation visant à une meilleure connaissance de soi.

### ► SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Nous remettons un cahier pédagogique servant de support de prise de note et contenant :

- les éléments méthodologiques clefs abordés dans le stage ;
- les différents tests ou questionnaires d'auto-évaluation traités au cours de la formation ;
- une « boîte à outils » exploitable ensuite par chacun dans ses pratiques professionnelles ;
- un « plan d'action personnalisé » formalisant les objectifs personnels du stagiaire pour mettre en pratique les acquisitions de la formation.

### ► EVALUATION DE LA FORMATION

La séance de formation se termine par :

- une synthèse orale de la journée par l'intervenant ;
- un tour de table permettant à chacun de s'exprimer sur sa satisfaction globale, l'atteinte de ses objectifs, ses axes de progrès, etc. ;
- une évaluation écrite de la formation par les participants sous la forme d'un questionnaire.

### ► DEONTOLOGIE D'INTERVENTION

Les consultants d'Alidoro veillent à :

- établir une relation constructive, facilitatrice et d'entraide avec les participants ;
- éviter tout jugement de valeur au sein du groupe ;
- adapter la prestation au profil du public concerné ;
- garantir la plus parfaite confidentialité vis-à-vis des informations communiquées par les participants.

## INFORMATIONS GENERALES

### ► PUBLIC CONCERNE

Salariés, cadres ou dirigeants ayant des fonctions d'accueil confrontés à des situations conflictuelles dans le cadre de leur activité

### ► DUREE DE LA FORMATION

1 jour soit 7 heures

### ► DATES ET LIEUX DE LA FORMATION

- Cap d'Agde : le 04 février 2014
- Port Camargue : le 11 février 2014
- Saint Cyprien : le 18 février 2014

### ► COUT DE LA PRESTATION RESTANT A LA CHARGE DE LA STRUCTURE

**Les coûts pédagogiques des formations régionales font l'objet de cofinancements importants, à hauteur de 80% par la Région Languedoc-Roussillon et la branche professionnelle**

- Coût par stagiaire à la charge de l'entreprise : 35 € TTC

**Pour tous renseignements complémentaires, n'hésitez pas à nous contacter  
par téléphone au 04.99.61.16.30 ou par mail à [formation@alidoro.fr](mailto:formation@alidoro.fr)**