RELATION CLIENT

Conflits à l'accueil : repérer les signaux, désamorcer et passer le relais

Les tensions à l'accueil sont quotidiennes mais il n'est pas toujours possible de mobiliser une équipe une journée entière pour les traiter. Faute de temps chacun improvise avec sa propre expérience, et les réponses varient fortement d'un agent à l'autre devant le même visiteur mécontent. Une heure en classe à distance conçue comme une sensibilisation : trois signaux de montée en tension, une trame de réponse en trois temps, un refus formulé brièvement et le repérage du moment où il faut appeler un collègue. Le format s'insère dans une réunion d'équipe et prépare un travail plus approfondi.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,14 jour — 1 h	**À distance**	**À partir de 750 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Agents d'accueil et collaborateurs assurant ponctuellement l'accueil du public souhaitant un format de sensibilisation court.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Repérer les trois signaux les plus fréquents d'une montée en tension à l'accueil
- Appliquer une réponse en trois temps face à un visiteur mécontent
- Formuler un refus bref et compréhensible
- Identifier le moment où il faut passer le relais à un collègue

03 Programme détaillé

M1 Repérer la tension qui monte

- Trois signaux à connaître
- Changement de ton et accélération du débit
- Occupation de l'espace et rapprochement
- Répétition de la même demande
- Facteurs qui accélèrent la montée en tension à l'accueil
- À retenir : Repérer la tension tôt coûte beaucoup moins d'énergie que la faire redescendre une fois installée.

M2 Répondre en trois temps

- Une trame courte et reproductible
- Accueil de l'émotion exprimée
- Question qui ramène à la demande
- Annonce de ce qui est possible et de ce qui ne l'est pas
- Formulation brève d'un refus
- Mise en situation : Échange court joué en salle virtuelle avec un visiteur qui conteste une règle d'accès.

M3 Savoir s'arrêter et passer le relais

- Ne pas rester seul
- Signes qui imposent d'appeler un collègue
- Formulation du passage de relais devant le visiteur
- Information à transmettre au responsable
- Retour au calme avant le visiteur suivant
- Cas pratique : Commentaire collectif d'une scène d'accueil qui bascule jusqu'à l'intervention d'un collègue.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 750 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr