

# Gérer ses émotions à l'accueil

## Description

---

Travailler en accueil implique de gérer des sollicitations émotionnelles intenses : tensions, agressivité, surcharge, fatigue, précarité. Ces situations peuvent parfois être éprouvantes, à la fois pour vous et pour les clients. Cette formation vous propose des outils concrets pour mieux comprendre vos émotions, les réguler et garder une posture sereine et professionnelle face aux demandes et aux comportements difficiles. Vous apprendrez à préserver votre bien-être tout en maintenant la qualité de votre accueil.

## Informations pratiques

---

<b>Durée</b>	2 jours
<b>Modalités</b>	Présentiel, Intra-entreprise
<b>Public cible</b>	Pour tout collaborateur en situation d'accueil, confronté à des sollicitations émotionnelles intenses.
<b>Tarifs</b>	3000€ HT



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026

## Objectifs

---

- Identifier et comprendre les mécanismes émotionnels déclenchés dans les situations d'accueil
- Réguler ses émotions dans les moments de tension ou de stress
- Adopter une posture assertive pour maintenir une relation d'accueil juste et respectueuse
- Se protéger émotionnellement sans se couper de la relation avec l'utilisateur
- Renforcer sa confiance professionnelle dans un environnement exigeant
- S'outiller pour mieux traverser les situations difficiles et prévenir l'épuisement émotionnel



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026

## Programme détaillé

---

### 1. Comprendre le rôle des émotions dans les situations d'accueil

- Les 6 émotions de base : peur, colère, tristesse, joie, surprise, dégoût
- Pourquoi elles surgissent, même au travail
- Comment les émotions nous informent... et parfois nous débordent

### 2. Identifier ses propres déclencheurs émotionnels

- Les 'boutons rouges' en situation d'accueil : injustice, mépris, agressivité, incompréhension...
- Reconnaître ses réactions automatiques (fuite, attaque, blocage...)
- Nommer son émotion sans se laisser envahir

### 3. Retrouver un équilibre émotionnel dans un contexte exigeant

- Accueillir ses émotions sans culpabilité
- Agir avec calme et fermeté
- Mettre en place une hygiène émotionnelle pour ne pas saturer

### 4. Développer une communication assertive et apaisée

- Ni agressif, ni passif, ni 'trop gentil' : trouver sa voix
- Utiliser la méthode DESC pour poser un cadre
- Exprimer ses limites avec respect et clarté

### 5. Gérer les tensions relationnelles sans perdre pied

- Désamorcer un conflit sans fuir
- Ne pas absorber la charge émotionnelle de son interlocuteur
- Faire baisser la tension tout en maintenant sa fonction



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026

## **S'entraîner à la régulation émotionnelle**

- Respiration, ancrage, visualisation simple
- Techniques express à utiliser pendant ou après une situation tendue
- Créer des 'rituels de récupération' pour éviter l'accumulation

## **Approche pédagogique**

---

- Apports courts et concrets
- Jeux de rôles ciblés
- Exercices de respiration, centrage, visualisation
- Analyse collective des pratiques et partage d'outils entre pairs
- Élaboration d'un plan d'actions personnalisé

## **Modalités d'évaluation**

---

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques professionnelles

## **Accessibilité**

---

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026