

# Gérer les situations tendues à l'accueil

## Description

---

Vous accueillez chaque jour des clients en attente de réponses claires, d'un accompagnement humain, et parfois sous tension. Sans être confronté à un conflit ouvert, vous êtes régulièrement face à des situations d'incompréhension, de frustration, de malaise latent ou de charge émotionnelle importante. La moindre imprécision, une posture mal ajustée ou une parole mal interprétée peut suffire à nourrir un malentendu. Cette formation vous propose de renforcer votre capacité à clarifier les échanges, apaiser les tensions avant qu'elles n'émergent et rester professionnel et serein dans des contextes émotionnellement denses.

## 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 situations de tension diffuse, des malentendus, ou de pression émotionnelle de la part des clients.
<b>Tarifs</b>	3000€ HT



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026

## Objectifs

---

- Identifier les signes annonciateurs de tensions ou de malentendus
- Comprendre les mécanismes à l'origine de la frustration ou de l'incompréhension
- Communiquer de façon claire, posée et professionnelle
- Ajuster votre posture pour prévenir les tensions et clarifier les attentes
- Réguler votre stress tout en maintenant votre implication



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026

## Programme détaillé

---

### 1. Identifier les situations complexes et leurs déclencheurs

- Client en incompréhension, méfiance ou pression
- Signes annonciateurs : hausse du ton, confusion, frustration
- Comportements professionnels qui peuvent involontairement nourrir la tension

### 2. Comprendre les mécanismes des tensions relationnelles

- Comportements affectifs et défensifs
- Place des émotions (colère, peur, frustration, tristesse)
- Distinguer agressivité, surcharge émotionnelle, opposition et positionnement

### 3. Adopter une posture professionnelle apaisante

- Attitudes verbales : clarification, reformulation, limites claires
- Attitudes non verbales : regard, posture, voix, silence

### 4. Gérer les tensions et émotions dans les échanges difficiles

- Réagir à la détresse, la confusion ou la pression
- Techniques d'assertivité : DESC, position ajustée, communication non violente
- Clarifier sans entrer dans la confrontation, poser un cadre sans rigidité bloquante

### 5. Protéger son équilibre émotionnel et garder la clarté

- Identifier et réguler ses réactions émotionnelles
- Techniques de respiration, ancrage, pause mentale
- Clôturer un échange difficile et se recentrer avant le suivant

### 6. Explorer les situations complexes spécifiques du quotidien



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026

Typologie de situations fréquemment rencontrées par les participants

- Décryptage des réactions possibles : blocage, sur-adaptation, irritation, perte de repères
- Identification des leviers relationnels adaptés à chaque type de situation

## **Approche pédagogique**

---

- Apports ciblés en lien avec les outils relationnels et les enjeux émotionnels
- Mises en situation filmées ou débriefées
- Travail sur la posture verbale et non verbale
- Exercices guidés de recentrage

## **Modalités d'évaluation**

---

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Test des acquis en fin de formation
- Plan d'action individuel

## **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