

Formation - Gestion de la Relation Clientèle

Prévenir et gérer les tensions liées au métier d'accueil et à l'interface avec du public

Communication et compétences relationnelles

CODE : 44256 | Mise à jour : 01/02/2026

Objectifs

- Mieux appréhender l'accueil du public
- Mettre en place une meilleure qualité relationnelle
- Gérer une situation de tension ou de conflit
- Comprendre les possibilités d'actions et les limites imposées par la Justice

Contenu de la formation

La posture d'accueil

- Définition et caractéristiques d'un bon accueil
- Les qualités et attitudes pour un accueil réussi

La communication

- Principes-clés de la communication
- Le langage verbal et non verbal : l'interprétation de la demande de l'accueilli
- Les bases de l'écoute active : aller au-delà de l'interprétation, mettre en confiance et s'assurer de la compréhension
- Savoir poser des questions
- Vérifier l'information par la reformulation et la synthèse
- Recevoir et traiter une réclamation simple

Techniques de prise en charge téléphonique

Règles de communication appliquées à un accueil physique

Gérer une situation de tension ou conflictuelle

- La notion de conflit et ses origines
- Les étapes vers le conflit : de la divergence à l'agression verbale ou physique
- Identifier les différents types de comportements de clients
- Identifier les émotions de base et leur rôle dans le conflit
- Les 5 styles comportementaux : compétitif, collaborant,

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE

Tous publics en accueil et relation avec un public (personnel bailleurs, ...)

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

DURÉE

2 jours (14 heures)

SESSION INTER

450€/stagiaire

Aucune session n'est actuellement programmée

SESSION INTRA

Nous consulter

GROUPE

Minimum 3 personnes

Maximum 10 personnes

compromis, évitant, accommodant

- Les 3 comportements-refuges inefficaces : fuite, agressivité, manipulation
- Développer l'affirmation de soi : l'assertivité (méthode DESC)
- Réguler les tensions (méthode SIREP)

Évaluation des risques d'une agression

- Conséquences physiques (ITT) et psychologiques des agressions (ESA et ESPT)
- La procédure interne d'accompagnement post-agression
- Le rôle des collègues et de la hiérarchie dans le processus de gestion de conflit

Le cadre juridique

- L'exercice du droit d'alerte ou de retrait
- La légitime défense
- Le dépôt de plainte
- Possibilités d'intervention du personnel d'un bailleur social

Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz

Suivi, évaluation et sanction

Suivi et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Auto-positionnement
- Mises en situations
- Questions écrites ou orales (QCM, Quiz, ...)

Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veuillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

Taux de satisfaction des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

★★★★☆ 90% (117 avis)

Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

★★★★★ 100%



Christiana LINUS

Consultante, Médiatrice & Formatrice

Christiana Linus Médiation

Développement des compétences en Médiation et Gestion de conflits



☎ 07 67 03 44 17

✉ contact@linus-mediation.fr

Site web : <https://linus-mediation.fr/>

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/christianalinus/>

Biographie

Médiatrice professionnelle, Christiana LINUS maîtrise savoir-faire, postures et techniques d'intervention en situation de conflit en temps réel et en temps différé consolidés au fil de son parcours au contact de publics variés et dans des contextes tels les quartiers Politique de la Ville mais aussi les organisations de travail.

Forte d'une expérience de manager acquise au sein d'un service Relation Clientèle en Irlande puis dans des dispositifs de médiation sociale urbaine et diplômée du **Master 2 de Médiatrice dans les Organisations**, sa compétence dans l'assimilation du processus et des techniques de la médiation, du diagnostic jusqu'à la résolution, est mise au service de l'entreprise.

Habilitée en tant que **jury pour la validation des titres professionnels AMIS** (Agent de Médiation Information Services) et **MSADS** (Médiateur Social Accès aux Droits et aux Services).

Certifiée au niveau confirmé en tant qu'**ingénieure pédagogique et animatrice de formation** (ICPF).

Diplômes et formations

- **Formation Introduction à la Thérapie Sociale** – Institut Charles Rojzman – 2023
- **Formation TRUST TEST, La Pré-médiation : Faire le choix de s'engager en médiation** – Jean-Édouard Robiou & IFM Paris – 2022
- **Master Médiateure dans les Organisations** – Institut Français de la Médiation – 2019
- **Certification à la pratique de la médiation en Entreprise** – Institut Français de la Médiation – 2018
- **Habilitation Jury TP AMIS & MSADS** – Ministère du Travail
- **Certification Ingénieure pédagogique et Animatrice de formation niveau Confirmé** – ICPF & PSI – depuis 2014
- **Formation de formateur occasionnel** – Cegos – 2012
- **Formation Médiation Humaniste** – Centre de Médiation et de Formation à la Médiation – 2009
- **Maîtrise L.E.A.** – Université de Nantes – 2001



L'OUVRE-BOITES

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes



www.corymbe.coop

Téléphone : 02 28 21 65 10
Courriel : contact@corymbe.coop

Nos CGV : www.corymbe.coop/cgv/

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire
N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État