



Ateliers

Accueil du public et Gestion des conflits

Dossier de présentation

Le relationnel est au cœur du fonctionnement des entreprises et des collectivités.

Dans les échanges entre collègues, avec des clients ou avec des usagers, s'il n'est pas maîtrisé, cela peut entraîner des conflits ou une mauvaise entente dans les équipes.

Ayant travaillé 15 ans en administratif et enseignant le théâtre depuis 10 ans à un public adulte, je me suis rendue compte que les exercices de théâtre permettent d'acquérir des compétences favorisant une bonne gestion du relationnel.

Grâce à eux, il est possible d'améliorer l'écoute, la confiance en soi et dans les autres ou encore la gestuelle, tous ces savoir-être indispensables pour un relationnel maîtrisé et efficace.

J'ai donc décidé de proposer des ateliers « accueil du public et gestion des conflits » aux étudiants de BTS se destinant à des métiers en lien avec du public.

Ces ateliers utilisant les exercices de théâtre vont leur permettre de développer leurs compétences dans une ambiance légère et ludique.

« Si vous voulez tout savoir sur l'accueil, demandez-vous comment vous aimeriez être accueilli en cette occasion. »

Marc Roussel

Les personnels qui accueillent du public ont un rôle primordial.

Un bon accueil stimule la confiance des clients et des usagers envers l'entreprise ou la collectivité.

A l'inverse, un accueil inadapté ou discourtois les incitera à s'adresser ailleurs ou à se plaindre, donnant ainsi une mauvaise image de l'entreprise.

Par ailleurs, que l'on accueille du public, interagisse avec des clients ou travaille en équipe, nous sommes tous confrontés tôt ou tard à des conflits dans notre vie professionnelle.

Les ateliers « Accueil du public et gestion des conflits » s'articulent autour de 2 axes :

- **Comment accueillir le public de manière adéquate**
- **Comment réagir en cas de conflit**

Exemple du déroulé d'un atelier

- **Accueil des participants – Présentation**
- **Présentation du déroulé de la formation**
- **Exercices de concentration**
- **Travail sur le souffle et l'articulation**
- **Exercices d'écoute, concentration, mémoire**
- **Exercices de déplacement dans l'espace**
- **Briefing sur la communication (verbale et non-verbale)**
- **Mises en situation professionnelles**
- **Comment décompresser après un conflit ?**
- **Exercices de relaxation/sophrologie**
- **Conclusion de la formation**

Coordonnées

Sandie Jean

06.60.04.10.52

sandiejean94420@gmail.com

www.sjformations.fr

Tarif

Atelier (2h) _____ 100€ TTC