

Désamorcer les situations tendues à l'accueil

Prévenir l'escalade et restaurer un dialogue professionnel en face-à-face

2 jours (14 heures)

Perfectionnement

à partir de

1 570 € HT par personne (TVA en vigueur)

 Repas inclus en présentiel

Contenu mis à jour le 25/09/2026. Document téléchargé le 07/10/2026.

À l'accueil, une attente prolongée, une incompréhension ou un refus peuvent rapidement faire monter la tension. Repérer les signes d'escalade, adapter sa posture et poser un cadre permet de préserver la relation, les équipes et la continuité du service.

Cette formation vous prépare à désamorcer les situations tendues à l'accueil et à maintenir un dialogue professionnel, même sous pression.

Pourquoi se former à la gestion des tensions à l'accueil ?

- Détecter les signes de tension dès les premiers échanges
- Adopter une posture ferme, calme et rassurante
- Restaurer un dialogue constructif et préserver la qualité de la relation

Objectifs

- Diagnostiquer les signes de tension et le niveau de risque d'une situation à l'accueil
- Adapter sa communication et sa posture pour prévenir l'escalade
- Désamorcer l'échange et poser des limites en respectant les procédures de l'organisation

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

Compétences acquises

Désamorcer une situation tendue à l'accueil physique en maintenant un cadre professionnel et la qualité de la relation.

À qui s'adresse cette formation ?

- Agents d'accueil, réceptionnistes et personnels de guichet
- Conseillers clientèle et collaborateurs recevant du public en face-à-face
- Toute personne amenée à traiter des réclamations ou des tensions dans un espace d'accueil

Prérequis

Avoir suivi la formation "[Accueil physique et téléphonique](#)" ou maîtriser les fondamentaux de la communication en situation d'accueil.

Programme

1 Pendant votre formation

Désamorcer les situations tendues à l'accueil

Modules distanciels :

- E-quizz en amont/aval de la formation.

Diagnostiquer une situation tendue à l'accueil

- Identifier les principaux facteurs déclencheurs : l'attente, l'incompréhension, le refus, etc.
- Repérer les signaux verbaux, non verbaux et comportementaux d'escalade.
- Évaluer le niveau de tension et de risque à l'aide d'une grille de diagnostic.
- Identifier les limites de son rôle et de son périmètre d'intervention.

Prévenir l'escalade par sa communication et sa posture

- Soigner les premiers instants de l'échange avec la règle des 4 x 20.
- Réguler ses réactions face à la pression ou à la provocation.
- Adapter sa voix, son regard, sa distance et son positionnement.
- Utiliser l'écoute active, la reformulation et des formulations d'apaisement.
- **Mise en situation** : s'entraîner à utiliser une trame de désamorçage face à une personne mécontente.

Désamorcer l'échange et poser des limites

- Reconnaître l'émotion sans cautionner un comportement inapproprié.
- Annoncer une contrainte, un refus ou un délai de façon assertive.
- Proposer une solution, une alternative ou un relais adapté.
- Recadrer avec la méthode DESC et maintenir une règle avec la technique du disque rayé.

- **Jeu de rôle** : traiter une réclamation et poser une limite sans rompre le dialogue.

Gérer la coprésence du public et préserver l'espace d'accueil

- Maintenir la confidentialité en présence d'autres personnes.
- Limiter l'effet de contagion dans une file d'attente.
- Choisir de poursuivre, déplacer ou interrompre l'échange.
- Coordonner l'intervention avec un collègue ou un responsable.
- **Simulation** : gérer simultanément une personne en tension et la continuité de l'accueil

Sécuriser et tracer une situation à risque

- Repérer les signaux nécessitant un relais ou une interruption.
- Mobiliser les procédures internes et les moyens d'alerte.
- Renseigner une fiche d'incident factuelle et exploitable.

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

Modalités pédagogiques

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Pédagogie participative mettant l'apprenant au cœur de l'apprentissage. Utilisation de techniques ludo-pédagogiques pour une meilleure appropriation. Ancrage facilité par une évaluation continue des connaissances au moyen d'outils digitaux et/ou de cas pratiques.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap