



GERER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES DE VISITEURS SUR SITES

REFERENCE CLIFRA03
JANVIER 2026

Fiche de formation sur mesure

Besoins de l'entreprise

Les collaborateurs en charge de l'accueil et de l'accompagnement de visiteurs sur des sites de loisirs, touristiques ou industriels sécurisés évoluent dans un environnement à forte exigence relationnelle et organisationnelle.

Ils doivent simultanément :

- offrir une expérience agréable et fluide aux visiteurs,
- faire respecter des consignes strictes de sécurité,
- gérer les contraintes de flux, de production ou de confidentialité,
- maintenir l'image du site et de l'entreprise.

Dans ce contexte, ils sont régulièrement confrontés à des comportements difficiles : énervements liés aux files d'attente, contestation des règles d'accès, refus de consignes de sécurité, revendications collectives, pressions liées aux réseaux sociaux, intimidations verbales, voire agressivité physique.

Le stress généré par ces situations produit un double effet négatif :

- il altère la qualité de la communication et de l'expérience visiteur,
- il fragilise les collaborateurs, pouvant conduire à une perte d'autorité, une usure professionnelle ou un épuisement émotionnel.

La capacité à gérer ces tensions devient un enjeu stratégique de sécurité, d'image et de performance.

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Anticiper et désamorcer les oppositions aux consignes de sécurité
- Gérer les tensions en billetterie (annulations, remboursements, reports)
- Maîtriser les techniques de gestion des comportements difficiles individuels et collectifs
- Adapter leur posture aux publics multiculturels
- Maintenir l'autorité fonctionnelle sans escalade relationnelle

Public concerné

- Collaborateurs en charge de l'accueil physique et de l'accompagnement de visiteurs : billetterie, guides, accompagnateurs, personnels d'accueil.

Prérequis

- Avoir les connaissances de base des principes de l'accueil.

Durée

- 2 jours (14 heures).

Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant expert en communication client et gestion des tensions
- Travail personnalisé sur les situations spécifiques de l'entreprise
- Diagnostic de capacité de désamorçage individuel
- 3/4 d'exercices pratiques
- Jeux de rôle réalistes en contexte site
- Feedbacks individualisés
- Bilan et plan d'action personnalisés
- A l'issue, les participants reçoivent
- Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;
- Un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

Méthodes pédagogiques

- Questionnaires préalables
- Mises en situation répétées
- Travaux en sous-groupes
- Démonstrations interactives
- Analyse des ressentis et positionnements
- Échanges d'expériences

Positionnement et évaluation des acquis

- En amont : questionnaire de positionnement.
- En cours : exercices intermédiaires.
- En fin : mise en situation globale de synthèse.

Mécanismes et causes des comportements difficiles

Bénéfices de la formation

Cette formation permet aux équipes d'accueil, guides et accompagnateurs de :

- anticiper les oppositions aux consignes de sécurité et aux règles de visite,
- désamorcer les tensions individuelles ou collectives avant escalade,
- adopter une posture à la fois accueillante et ferme,
- gérer l'impact des phénomènes de groupe et des réactions émotionnelles intenses,
- préserver leur stabilité émotionnelle en situation de pression.

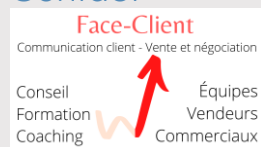
Les participants acquièrent des techniques verbales et non verbales adaptées aux contextes de sites recevant du public, incluant la gestion des flux, des contraintes sécuritaires et des publics multiculturels.

Ils renforcent leur autorité fonctionnelle sans détériorer la qualité de l'expérience visiteur.

Pour l'entreprise, cela permet de :

- sécuriser l'application des consignes,
- protéger l'image du site,
- réduire les risques d'incidents relationnels,
- soutenir la résilience des équipes en contact avec le public.

Contact



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
5 rue de la Terrasse
F-75017 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

Savoir-faire et savoir-être dans la relation professionnel ↔ client

- Les clients : leurs attentes, attitudes et états d'esprit vis-à-vis de vos services

Impact des comportements difficiles en accueil et visites

- Coûts et risques pour l'entreprise
- Rôle et limites du guide
- Diagnostic individuel des pratiques

Anticipation des tensions

- Gestion des effets interculturels
- Impact des réseaux sociaux
- Principe de pré-suasion
- Donner un cadre persuasif dès l'accueil
- Affirmer les standards non négociables
- Rassurer par l'information

Frictions, tensions, harcèlements, conflits et affrontements

- Savoir reconnaître les quatre niveaux d'opposition pour pouvoir en gérer l'escalade
- Incompréhension, réclamation et plainte : les niveaux des demandes des clients
- Distinguer les tensions techniques et les tensions interpersonnelles

Compréhension des mécanismes, causes et facteurs favorisant des comportements clients difficiles

- Mécanismes et causes des comportements difficiles : externes / internes au client
- Les facteurs favorisant :
 - Culturels : éviter la perte de face
 - Genres : les croyances et préjugés
 - Générationnels : les valeurs et aspirations

Identifier les différentes demandes clients et les états émotionnels associés pour les gérer spécifiquement

- Différences entre incompréhensions, malentendus, désaccords, frictions, tensions et conflits ;
- Identifier les zones de tensions : techniques, de modalités, relationnelles
- Identifier les clients impatientes, bavards, anxieux, mécontents, agressifs pour adopter un comportement adapté

Compréhension et gestion des tensions et conflits

- Identifier les différentes phases menant à un conflit
- Stratégies possibles : évitement, désamorçage, affrontement
- Procédure individuelle de gestion d'un conflit individuel

Maîtrise de la relation individuelle

- Écoute active et reformulation
- Méthode ERRIC
- Gestion des objections
- Technique du disque rayé
- Dire non avec diplomatie
- Gestion de l'agressivité individuelle
- Communication non verbale et proxémie

Modalités des sessions

Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-client.com

Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

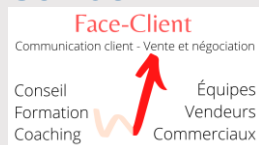
Gestion du stress et des émotions

- Indicateurs de montée en tension
- Effet tunnel et impact du stress
- Techniques d'autorégulation émotionnelle
- Affirmation professionnelle
- Négociation raisonnée

Gestion des groupes en tension

- Psychologie des phénomènes de groupe
- Contagion émotionnelle
- Identifier un leader émergent
- Dialoguer avec un groupe revendicateur
- Limites du dialogue et conduite en cas de débordement

Contact



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
5 rue de la Terrasse
F-75017 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com