

## **Gérer les situations difficiles à l'accueil**

Type de contenu : Texte

Type de médiation : sans médiation

Type de support : Volume

Titre(s) : Gérer les situations difficiles à l'accueil : stratégies et outils pratiques pour agents et managers / Cécile Gaudio,...

Auteur(s) : Gaudio, Cécile (19..-....)

Publication : Voiron : Territorial éditions, DL 2025

Description matérielle : 1 volume (200 pages) : tableaux, schémas ; 24 cm

Collection : Dossier d'experts santé et social 938A

ISBN : 978-2-8186-2309-1

EAN : 9782818623091

Appartient à la collection : Dossier d'experts (Voiron) 1623-8869 938A

Classification décimale Dewey : 155.232

Note sur les bibliographies et les index : Index

Résumé ou extrait : "Un guide essentiel pour optimiser l'accueil des publics difficiles et garantir un service public plus fluide et serein. Gérer les situations difficiles à l'accueil est un guide essentiel pour les hôtes d'accueil et leurs managers confrontés aux publics difficiles. Il propose une analyse des tensions, des outils pratiques et des conseils concrets pour gérer l'agressivité, la détresse et les incivilités dans les services publics. Témoignages, exemples et fiches pratiques aident les agents à renforcer leur assertivité et leur gestion du stress, tandis que les managers y trouvent des méthodes pour accompagner leurs équipes. Un ouvrage indispensable pour optimiser la relation usager et améliorer l'accueil dans un contexte de transformation des administrations."

Sujet - Nom commun : Accueil des publics -- Psychologie  
Gestion des conflits -- Psychologie  
Agressivité

Forme, genre ou caractéristiques physiques : Guides pratiques