



Matinale d'information

# Gérer les situations difficiles, faire face aux incivilités

## Objectifs

- Mieux appréhender le phénomène des incivilités et des comportements agressifs
- Mieux gérer une relation tendue ou conflictuelle en évitant l'aggravation de la situation
- Savoir se protéger et alerter
- Comprendre les émotions en jeu dans une relation conflictuelle et les appréhender

Présentation de méthodes, d'outils et de notions pour aider à la résolution des conflits

### Chargée de mission Qualité, Pôle Marketing Territorial et Offre **Gwenn July**

Travaille depuis 2008 sur les questions de qualité d'accueil et de services, notamment la gestion de l'expérience client/visiteur dans les sites et attractions touristiques de la région Île-de-France. Il s'agit là de thèmes centraux pour les touristes qui visitent notre territoire.

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

Anne-Chr  
Chargée

[anne-christine.bulourde@chooseparisregion.org](mailto:anne-christine.bulourde@chooseparisregion.org)

01 73 00 77 76



Prix 0.00 € TTC

**Date** 30 Mai 2022

**Durée** Matinale en présentiel  
Horaires : 09h30-11h30

**Détail tarif** Gratuit sur inscription

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.