



# L'accueil des publics difficiles

*Maya Paszt*

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

**L'accueil des publics difficiles** Maya Paszt

 [Download L'accueil des publics difficiles ...pdf](#)

 [Read Online L'accueil des publics difficiles ...pdf](#)

# **L'accueil des publics difficiles**

*Maya Paszt*

**L'accueil des publics difficiles** Maya Paszt

## Téléchargez et lisez en ligne L'accueil des publics difficiles Maya Paszt

---

186 pages

Présentation de l'éditeur

L'entretien d'accueil forge la première image du service, il en est sa représentation, sa vitrine. L'auteur nous fait découvrir et expérimenter des techniques de communication dont l'objectif est d'optimiser l'accueil de l'utilisateur. Les professionnels en situation d'accueil font le constat d'une recrudescence de l'agressivité, voire de la violence des usagers. Comment réagir face à cette agressivité ? Cet ouvrage donne des pistes afin d'éviter, de contrôler, de cadrer ou de sortir d'un conflit. Sont mis également en lumière l'impact d'un quotidien professionnel stressant, le traumatisme provoqué par un échange chargé de violence. Ce livre est destiné aux professionnels de l'accueil (hôtesse, standardiste, agent d'accueil, réceptionniste...), ou à toute personne confrontée à l'accueil (médecin, infirmière, secrétaire, vendeur...). On y trouve des pistes d'amélioration des conditions de travail, des techniques et des outils de communication qui faciliteront les échanges et aideront dans la gestion du stress quotidien. Biographie de l'auteur

Educatrice spécialisée pendant dix ans, Maya Paszt est aujourd'hui formatrice en développement personnel et en communication, spécialisée dans l'accueil de publics difficiles. Elle est également chef de service éducatif dans le secteur médico-social et directrice des ressources humaines bénévole au sein d'une association dans le secteur de la petite enfance.

Download and Read Online L'accueil des publics difficiles Maya Paszt #OXOPTUZF1GC

Lire L'accueil des publics difficiles par Maya Paszt pour ebook en ligneL'accueil des publics difficiles par Maya Paszt Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres L'accueil des publics difficiles par Maya Paszt à lire en ligne. Online L'accueil des publics difficiles par Maya Paszt ebook Téléchargement PDFL'accueil des publics difficiles par Maya Paszt DocL'accueil des publics difficiles par Maya Paszt MobipocketL'accueil des publics difficiles par Maya Paszt EPub  
**0XOPTUZF1GC0XOPTUZF1GC0XOPTUZF1GC**