



Faire face à l'agressivité et aux incivilités clients

Identifier les signaux avant-coureurs, les prévenir et les maîtriser

À l'issue de cette formation, le stagiaire aura les outils pour contrôler ses émotions, diminuer les tensions et rétablir une communication positive

Objectifs opérationnels

Acquérir les méthodes et outils indispensables pour :

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Prévenir et anticiper l'escalade
- Mieux se connaître face à l'agressivité

Programme détaillé

1. Mieux comprendre l'agressivité dans les relations avec les clients

- Les différentes situations d'agression : de l'incivilité à la violence du client
- Les facteurs déclencheurs
- Identifier son comportement face à l'agressivité

2. Faire face à une situation d'incivilité

- Repérer les signes avant-coureurs
- Méthode de traitement issue de la CNV
- Conseils pour agir avant, pendant et après

- +**
- Test compétences comportementales et sociales
 - Test comportement sous stress à réaliser en amont de la formation

Ce programme peut être personnalisé en fonction des besoins exprimés par le client et les objectifs attendus.

Modalités d'évaluation

- Feuille d'émargement / Relevé d'émargement électronique
- Auto-évaluation en amont de la session sur les thématiques de la formation
- Évaluation des connaissances acquises (jeux de rôles, mises en situation et quizz final) pour comparaison avec auto-évaluation de départ.
- Attestation individuelle de formation remise sur demande



2 jours (14 h)



Présentiel



Distanciel



INTER : 800 €

mini : 4 / maxi : 10 apprenants

INTRA : 2 800 €

pour un groupe de 10 personnes max

Prérequis

Aucun prérequis spécifique nécessaire

À qui s'adresse cette formation ?

Tout collaborateur en relation avec les clients internes ou externes.

Moyens et techniques pédagogiques

- Méthodologie centrée sur l'apprenant
- Focalisation de l'attention avec des séquences courtes
- Apprentissage ludique (méthode Funny Learning)
- Mémorisation favorisée par les mises en situation et les fiches essentielles.
- Mise à disposition des supports après la formation

Accessibilité



Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à partir de notre prise de contact.



Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les adaptations pédagogiques et matérielles nécessaires.