



FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ ET AUX INCIVILITÉS CLIENTS

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

Apprendre à contrôler ses émotions, à diminuer les tensions
et à rétablir une communication positive

OBJECTIFS

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



2 jours (14 heures)



Présentiel



Distanciel



INTRA : nous consulter
max. 10 apprenants

INTER : 800 € *
mini : 4 / maxi : 10 apprenants

À qui s'adresse cette formation ?

Tout collaborateur en relation avec des clients internes ou externes

Aucun prérequis nécessaire

Moyens et techniques pédagogiques

- **Méthodologie** centrée sur l'apprenant
- **Séquences courtes** pour focaliser l'attention
- **Apprentissage ludique** (méthode Funny Learning)

Modalités d'évaluation

- **Auto-évaluations** (pré et post formation)
- **Mises en situation, jeux de rôle, quiz**
- **Activités pédagogiques** sur espace personnel

PROGRAMME DÉTAILLÉ

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

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

2. Faire face à une situation d'incivilité

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

ACCESSIBILITÉ

• Délai d'accès

Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à compter de notre prise de contact (sauf sessions à dates fixes).

• Situation de handicap

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.

• Modalités d'inscription

1. Contactez-nous par téléphone (05 47 74 14 07) ou par mail (formation@happybusiness.fr).
2. Nous analysons vos besoins et validons vos prérequis afin de définir un parcours de formation adapté à votre situation au cours d'un entretien.
3. Nous vous envoyons votre devis de formation et toutes les informations pour finaliser votre inscription à la suite de cet entretien.