

Savoir gérer, prévenir les incivilités en accueil téléphonique et physique ainsi que les situations d'agression et de violences ordinaires aux violences extrêmes

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnaliser leurs pratiques d'accueil physique et téléphonique en repérant l'agressivité pour mieux l'éviter, • Identifier le comportement à adopter face à une agression, • Connaître les mécanismes de l'agressivité • Maîtriser les techniques pour prendre en charge les clients agressifs et stressés • Acquérir les techniques de communication appropriées. • Faire face à l'agressivité et retrouver son calme
Public	Toute personne en contact avec des clients confrontée à des situations agressives
Dates	A Programmer
Durée	3 jours
Nombre d'heures	18 h
Lieu	IFSER
Effectif minimum	10
Effectif maximum	15
Prérequis	Toute personne en contact avec des clients confrontée à des situations agressives
Prérequis techniques	1 PC ou autre support pour prise de notes (feuilles ou cahier, stylo...)
Collation /Déjeuner	Avec Collation
Tarif	

PROGRAMME DE LA FORMATION

Modules	Contenus	Volume horaire
Jour 1	<p>La compréhension des situations d'agression</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les facteurs individuels et sociaux générateurs d'agressivité: partage d'expériences sur la nature des incivilités et leurs causes • L'analyse des mécanismes en jeu dans la montée de l'agressivité • Les conséquences : le stress induit par les agressions verbales(caractéristiques, indicateurs, effets...) <p>Maîtriser les techniques pour prendre en charge les clients agressifs et stressés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation ▪ Maintenir la communication constructive et affirmée ▪ Structurer son discours ▪ Apporter des solutions alternatives et les valoriser ▪ Savoir traiter les objections 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'engager vers une solution pour rétablir la satisfaction du client
Jour 2	<p>Se maîtriser face à l'agressivité et retrouver son calme</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluer son mode de fonctionnement face à l'agressivité ▪ Prendre du recul à la suite d'une situation agressive ▪ Demander de l'aide, passer le relais ▪ Gérer son stress ou ses peurs pour garder le contrôle <p>Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Répertorier les situations qui suscitent insatisfaction et colère des clients ▪ Agir pour prévenir ▪ Utiliser la force de l'équipe pour mieux gérer les incivilités clients
Jour 3	<p>Comment gérer l'agressivité et la violence: initiation aux techniques de self défense /protection</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les conduites à tenir face aux usagers agressifs et adapter son comportement • Savoir désamorcer une situation conflictuelle dans son attitude verbale et non verbale • Apprendre à gérer son stress dans des situations difficiles et violentes au travail • Analyse des réponses possibles et interdites et les spécificités du cadre de mission • Apprendre à se défendre et contenir une personne violente en cas de légitime défense <p>Techniques d'approches et d'esquives des individus violents seul ou à plusieurs</p>
Intervenant et spécialité	Educateur spécialisé Psychologue
Outil pédagogique utilisé	Cours PowerPoint, vidéo projecteur
Supports fournis	Une fiche synthétique de la formation est fournie par l'intervenant via l'extranet des participants.
Livrable par l'IFSER	Attestation de réalisation de formation
Démarche ou méthode pédagogique	De l'apport théorique et des mises en situation
Modalités de suivi	Une évaluation de pré-formation est rendue accessible aux participants via leur extranet Dossier d'accueil numérique accessible via l'extranet de l'apprenant (attestation d'entrée en formation, planning, fiche technique de la formation, règlement intérieur) Feuille d'émargement (en ligne ou en présentiel)

	Un certificat d'assiduité et un certificat de réalisation de la formation est remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation
Modalités pédagogiques	En présentiel et/ou en distanciel (<i>Si la formation programmée en présentiel est empêchée par un cas de force majeure ou une situation sanitaire et/ou sociale donnée, celle-ci sera assurée en distanciel. Le formateur ainsi que les participants en seront informés par la Chargée de clientèle et de communication et un lien ZOOM leur sera envoyé.)</i>)
Evaluation de la formation	A l'issue de la formation : la satisfaction des stagiaires sera évaluée lors d'un tour de table et à l'aide d'un questionnaire individuel accessible en ligne sur leur extranet ou en présentiel (version papier).
Modalités d'adaptation de la formation	Sur mesure (adaptable) En intra En distanciel
Evaluation des acquis	Les acquis du stagiaire à l'issue de la formation seront contrôlés soit par un QCM, QUIZZ ou une MISE en SITUATION

IFSER - Siret 801 084 245 00027 8559A - N° activité : 02 97 32232 97
 N° DATADOCK : 205 45 35 - N°ODPC 9732
 Centre commercial ROND POINT Espace 92 – Local C7 - 97224 DUCOS
lfser.alternativemartinique@gmail.com . Tél 0596 56 27 78 et 0696 19 78 04
 Site : www.alternative.espoir.com