

# LES SITUATION DIFFICILES : AGRESSIVITÉS ET INCIVILITÉS

100% DIGITAL

## OBJECTIFS

- Mieux se connaître face à l'agressivité des clients
- Acquérir les outils de communication appropriés
- Récupérer sa sérénité après une incivilité
- Prévenir et anticiper l'escalade

**ENJEU** ▪ Fondamental

## PARTICIPANTS

Cette formation s'adresse à tous professionnels travaillant en face-à-face avec les clients/le public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### LES + DE CE STAGE

Pédagogie active. Les participants pratiquent des outils pour gérer leurs émotions et communiquer en situation difficile. Cas diversifiés pour partager la variété des situations. Outils pratiques pour aider à la mise en œuvre.

### MISE EN ŒUVRE

#### Moyens pédagogiques

Modules d'e-learning  
Quiz en ligne  
Entainements ...

#### Moyens techniques

Assistante technique et pédagogique  
Classe virtuelle  
Plateforme digitale

### FORMATRICE

#### Lidwine LOYEZ

• Titulaire d'un Master 2 en Ingénierie Formation et Éducation.  
• Expérience professionnelle de plus de 10 ans dans le champ de la formation professionnelle continue d'adultes.  
• Enseignante à l'Université.

### VOTRE PARCOURS

Après : DIGITAL LEARNING

Voir le catalogue

## ORGANISATION

Horaires : **Jour 1** : 09h00 - 12h00 | **Jour 2** : 13h00 - 16h00 Rythme : « en discontinu »

Mode d'organisation pédagogique : À distance

En INTER-entreprises (groupe d'apprenants de plusieurs entreprises)

En INTRA-entreprise (groupe d'apprenants d'une seule entreprise) : demander un devis.

2 Jours (12h)

560 € TTC INTER

À DISTANCE

### I / Mieux comprendre l'agressivité dans les relations avec les clients

- Nommer les situations d'agression : de l'incivilité à la violence du client.
- Identifier les facteurs d'agressivité : individuels, sociaux, commerciaux.
- Observer son propre vécu et celui du client face à l'agressivité : perceptions et émotions ; représentations et opinions.

### II / Faire face à une situation d'incivilité : la méthode ERIC

- Écouter et entendre le message : la désescalade.
- Récapituler les éléments pertinents à prendre en compte.
- Reformuler ce qui pose problème pour "calmer le jeu".
- Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions.
- Confirmer les décisions.

### III / Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile

- Conserver sa stabilité émotionnelle : respiration et posture.
- Savoir faire appel à des tiers.
- Oser communiquer, en parler : débriefing avec soi-même, sa hiérarchie, ses collègues.

### IV / Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper

- Répertoire des situations qui suscitent insatisfaction et colère.
- Les micro-signaux précurseurs d'une manifestation d'incivilité.
- Agir pour prévenir : les outils.
- Utiliser la force de l'équipe pour gérer les incivilités clients.

### Modules E-learning +

- L'impact des émotions en situation professionnelle
- Gérer ses émotions

### Durée des séquences

1/ Classe virtuelle de 3h00

2/ Digital learning 6h00

3/ Classe virtuelle de 3h00

## ÉVALUATION

### Suivi de l'exécution

feuilles d'émargements signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation d'assiduité en ligne.

### Résultats

Test auto-diagnostic amont / aval, quiz, cas pratiques, questionnaire de satisfaction en fin de formation et remise de l'attestation de fin de formation individuelle. Un bilan de fin de formation sera automatiquement envoyé.



**Soyez le premier à donner votre avis.**