



GESTION DES CONFLITS, DES INCIVILITÉS ET DES AGRESSIONS VERBALES AVEC SES CLIENTS

Savoir quoi dire et quoi faire face à des conflits, des incivilités ou des agressions verbales avec sa clientèle



À partir de 1 jour (7h)



12 personnes maximum



Formation intra-entreprise aux dates de votre choix



Formation inter-entreprises près de chez vous

PRÉREQUIS

Comprendre et parler la langue dans laquelle la formation est dispensée.

PERSONNEL CONCERNÉ

Toute personne supervisant ou travaillant à l'accueil du public, désireuse d'améliorer la qualité de sa relation client.

LES PLUS

Nombreux scénarios de jeux de rôles pour mettre immédiatement en application les méthodes apprises.

ATTRIBUTION FINALE

Attestation individuelle de formation.

ORGANISME DE DÉLIVRANCE CELESTRA

DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

Support de cours couleur et imagé. Boîte à outils reprenant les points importants de la formation.

FINANCEMENT

Possibilité de prise en charge par les OPCA et le compte CPF.

INCLUSION ET HANDICAP

Si vous rencontrez des difficultés, merci de nous contacter.

CERTIFICATION AFNOR RÉFÉRENCIEMENT DATADOCK



OBJECTIF DE LA FORMATION

Les participants apprennent à gérer leurs émotions pendant et après une situation difficile. Ils s'entraînent à désamorcer l'escalade de l'agressivité et à rétablir une communication client positive. Enfin ils se préparent à reconnaître les signes précurseurs menant à l'agressivité ou l'incivilité.

COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître les enjeux de l'accueil client.
- Adapter son comportement et sa communication devant une situation difficile.
- Préserver le lien avec le client.
- Gérer ses émotions pendant et après une agressivité ou une incivilité.
- Anticiper les situations pouvant mener à une situation tendue.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La journée est interactive, le formateur crée les conditions où chacun peut s'exprimer et écouter

La formation présentée en vidéo-projection propose (entre autres) les éléments suivants :

- Interactions de groupe.
- Visionnage de vidéos et débriefing.
- Jeux de rôles et mises en situations.



INTERVENANT

Formateur spécialisé en gestion des conflits et des incivilités



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercices pratiques et théoriques



RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Articles L.6353-1 et R.6353-1 du Code du Travail



Centre de formation CELESTRA

Déclaration d'activité enregistrée sous le N°11 75 52939 75

SAS au capital de 2000€

SIRET 820 230 134 00026 – RCS PARIS

33, Rue Lafayette

75009 Paris

Tél: 01.45.49.99.46 / 06.61.44.37.74

www.celestra-formation.fr

Version 2.0 - CELESTRA 2020



GESTION DES CONFLITS, DES INCIVILITÉS ET DES AGRESSIONS VERBALES AVEC SES CLIENTS

PROGRAMME



LES OBJECTIFS ET LES ENJEUX DE L'ACCUEIL CLIENT

- Brève approche de l'accueil client dans votre secteur d'activité : Contexte, objectifs, chiffres.
- Les principes d'un accueil réussi.
- Quelques notions de communication et de comportement.

COMPRENDRE LES MÉCANISMES D'AGRESSIVITÉ ET D'INCIVILITÉ

- Distinguer les différents comportements violents : de l'agression verbale à l'incivilité.
- Reconnaître les situations qui mènent à l'agressivité ou à l'incivilité.
- Identifier les causes d'incivilités : culturelles, sociales et individuelles.
- Nos réactions et sentiments face à un comportement agressif :
 - Pendant et après.
 - Émotions et sentiments.
 - Diagnostics et interprétations.
 - Identifier ce que le client peut percevoir comme agressif ou violent.

FAIRE FACE À UNE SITUATION D'AGRESSIVITÉ ET D'INCIVILITÉ CLIENT

- Distinguer la situation, la personne et son comportement.
- Manifester l'écoute active : Les mots et attitudes visuelles.

- Rester professionnel en maîtrisant ses émotions :
 - Faire la différence entre empathie et compassion.
 - Apprendre à gérer son stress.
- Apaiser la situation tendue : Acceptation et reformulation de ce qui pose problème.
- Savoir proposer une solution : questions et validation.

GÉRER SON STRESS ET RETROUVER SON CALME : Pendant et après le conflit

- Pendant la situation difficile :
Notions de communication non violente.
Respiration et posture.
- Après :
Pourquoi et comment en parler ? A qui le faire ?
Faire le point pour avancer.

ANTICIPER LES SITUATIONS DIFFICILES

Boîte à « outils » et guides pratiques

FAQ

