



# 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

