

## PROGRAMME DE FORMATION

# Mieux gérer les situations difficiles et d'agressivité en accueil du public ou relation client.

4 ateliers demi-journées (14h) présentiels ou distanciels  
ou 11 ateliers distanciels de 1h30 à 2h15 (20h)

Public concerné

Cette formation s'adresse à toute personne **en contact avec du public ou en accueil client**

qui peut être confrontée à des manifestations d'**agressivité** verbales voire comportementales

### A l'issue de cette formation vous saurez :

- Utiliser des techniques comportementales et d'intelligence émotionnelle et relationnelle.
- En capacité de mieux vivre et aborder plus sereinement les contacts **avec des publics "difficiles" ou des clients insatisfaits.**
- Appliquer des techniques pour prendre rapidement du recul et gérer le stress.

### Pendant la formation, vous apprendrez à :

- Être prêts pour accueillir avec sérénité **un interlocuteur ou une situation complexe ou difficile.**
- Adopter le comportement le plus efficace dans ces situations particulières.
- Comment communiquer pour anticiper et **éviter le plus souvent la montée de l'agressivité ou des tensions.**
- Garder son calme et son professionnalisme tout en préservant sa propre sécurité et celles des autres.
- Rétablir le plus souvent une communication positive.
- Retrouver son calme **après une situation difficile** pour aborder le reste de la journée avec confiance.

### Dans votre quotidien professionnel, cela doit vous permettre de :

- Être plus serein(e) quoi qu'il arrive
- Gagner du temps
- Oser dire ce qui est important pour vous ou communiquer vos ressentis sans attendre et sans dégrader la relation. (Assertivité)
- Transformer les situations critiques avec un client en situation à potentiel de fidélisation.

## Programme

### Mieux gérer les situations difficiles et d'agressivité en accueil du public ou relation client.

#### 1<sup>ère</sup> demi-journée Atelier de base

- Les différents contextes de **violence, incivilité et agressivité potentielle**, les différentes formes au travail.
- Décodage des **mécanismes de l'agressivité**.
- Comment fonctionne le stress au travail, comment le réduire.
- Prendre en compte les différences de perception.
- Comment **éviter l'escalade de la violence** (extraction).

#### 2<sup>ème</sup> demi-journée

- Les outils d'intelligence émotionnelle **pour revenir au calme rapidement après une situation de violence, agressivité ou incivilité**.
- Comment continuer sa journée en confiance.
- Comment ne pas contaminer le client suivant ou sa famille ou ses collègues avec son état émotionnel s'il est négatif.
- Comment retrouver une attitude positive.

#### 3<sup>ème</sup> demi-journée

- **S'entraîner** à l'assertivité, s'affirmer dans la communication en restant dans le respect de l'autre.
- Écouter, questionner, reformuler pour mieux comprendre.
- Être constructif
- Créer un environnement favorable au maintien de la qualité des relations **pour éviter le plus possible de générer des situations à potentiel d'agressivité**.

#### 4<sup>ème</sup> demi-journée

- Communiquer **en situation hostile ou avec une personne stressée, irrespectueuse, agressive, violente**.
- Prendre du recul.
- Désamorcer la colère avant de chercher des solutions au problème, à l'incompréhension ou au désaccord à l'origine de la montée en colère.
- Comment poser des limites en étant respectueux de soi et en restant respectueux de l'autre. (Techniques verbales et non-verbales.)

Pour certaines équipes le programme de base peut déjà apporter une nette amélioration à la sérénité dans leur poste accueil client. Consultez-nous pour nous exposer votre situation particulière. Si vous ne commandez pas tous les ateliers, nous vous fournissons un programme détaillé adapté à votre commande.

#### Méthode pédagogique et supports

Notre pédagogie privilégie les interactions et la bienveillance pour que chacun(e) puisse se sentir à l'aise avec ce sujet émotionnel. Nous alternons apports théoriques, échanges, réflexions et pratique.

Chaque participant reçoit son accès à un tableau collaboratif où il peut télécharger les supports de cours et retrouver les ressources complémentaires (vidéos, bibliographies, exercices.) Les inter sessions permettent de pratiquer les acquis des sessions précédentes.

Il reçoit également un questionnaire pour évaluer ses connaissances avant la formation et après la formation.

La formation est délivrée par Catherine Meyss Coach et Formatrice spécialisée en **Gestion du stress, régulation émotionnelle et agilité comportementale. Elle est également formatrice certifiée en pédagogie Funny Learning.**

Pour tous renseignements complémentaires : 06.85.73.87.17