

Faire face à l'agressivité et aux incivilités clients

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET COMPETENCES VISES :

Mieux se connaître face à l'agressivité des clients
Acquérir les techniques de communication appropriées
Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité
Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer

PUBLIC : Tous professionnels travaillant en face-à-face avec les clients/le public,
Tout manager souhaitant aider ses collaborateurs à faire face à l'agressivité, aux incivilités ou agressions verbales de la clientèle.

PRÉREQUIS : Aucun

DURÉE : 14 heures

SUIVI DE L'ACTION ET APPRECIATION DES RESULTATS :

- Feuille d'émargement
- Fiche d'évaluation de formation



FORMATIC
Former vers le succès

MODALITES D'ÉVALUATION :

- Auto positionnement avant ou en début de formation
- Evaluation continue tout au long de la formation
- Evaluation finale du transfert des acquis pour valider la mise en œuvre en situation de travail par test ou mise en situation

www.formatic.net
FORMATIC, une société du Groupe PSB

PROGRAMME

#1 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 face à l'agressivité et identifier celui du client :
 - Perceptions et émotions ;
 - Représentations et opinions
- Diagnostiquer ses propres réactions à l'agressivité

#2 Faire face à une situation d'incivilité

- 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 et les résultats attendus.

#3 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

#4 Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper

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

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :

- Méthode pédagogique basée sur des échanges d'expériences, des mises en situation et des exercices pratiques novateurs, élaborés par nos équipes (corrigés et fiches techniques laissés aux participants)
- Individualisation, personnalisation et adaptation au niveau et au besoin de chaque apprenant
- Vidéo projecteur, vidéo, APN, téléphone, PC individuel. Fourniture d'une documentation numérique complète
- Formateurs expérimentés dans leurs domaines (joignables avant et après la formation)