



## Faire face à l'agressivité et aux incivilités clients

*L'expression de critiques, d'insultes et de menaces, la manifestation d'incivilités envers les professionnels en contact avec les clients se multiplient. Cette formation à la gestion de l'agressivité clients permet aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils pour les aider à mieux contrôler leur émotion, désamorcer l'escalade de la violence, rétablir une communication positive. Les participants s'entraînent à identifier les signaux avant-coureurs de l'incivilité. Pour mieux la prévenir et la maîtriser.*

**Durée:** 21.00 heures (3.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Tous professionnels travaillant en face-à-face avec les clients/le public.

### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

### Objectifs pédagogiques

- 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.

### Contenu de la formation

- 1 - Mieux comprendre l'agressivité dans les relations avec les clients
  - o Nommer les situations d'agression : de l'incivilité à la violence du client.
  - o Identifier les facteurs d'agressivité : individuels, sociaux, commerciaux.
  - o Observer son propre vécu et celui du client face à l'agressivité : perceptions et émotions ; représentations et opinions.
- 2 - Faire face à une situation d'incivilité : la méthode ERIC
  - o Écouter et entendre le message : la désescalade.
  - o Récapituler les éléments pertinents à prendre en compte.
  - o Reformuler ce qui pose problème pour "calmer le jeu".
  - o Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions.
  - o Confirmer les décisions.
- 3 - Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile
  - o Conserver sa stabilité émotionnelle : respiration et posture.
  - o Savoir faire appel à des tiers.
  - o Oser communiquer, en parler : débriefing avec soi-même, sa hiérarchie, ses collègues.
- 4 - Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper
  - o Répertorier les situations qui suscitent insatisfaction et colère.
  - o Les micro-signaux précurseurs d'une manifestation d'incivilité
  - o Agir pour prévenir : les outils.
  - o Utiliser la force de l'équipe pour gérer les incivilités clients.

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Formateurs diplômés cumulant expérience de terrain, sens de la pédagogie et animation de groupe.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.