



Anticiper et gérer les conflits au quotidien

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
 - 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 Répertoire des 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

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Quiz, auto-évaluation
- Documents supports de formation projetés et partagés, boîte à outils
- Exposés théoriques et mise en situation pratique au travers de jeux de rôles
- Manuel du stagiaire

MODALITÉS D'ÉVALUATION

En fonction des connaissances, habiletés ou attitudes abordées en lien avec les objectifs de formation:

- exercices,
- études de cas
- mises en situation
- quiz

DISPOSITIF DE SUIVI DE L'EXECUTION

- Suivi de participation
- Auto-évaluation et observations issues des mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation et de la satisfaction
- Délivrance d'une attestation de réalisation de la formation

FORMATRICE



Céline Hadjadj,

Formatrice – Conseil

Gérante et fondatrice de NATUREL CONSEIL depuis 6 ans.

15 années en responsabilité du **développement commercial** du groupe Pronutri-Activa, laboratoires spécialisés en formulation, fabrication, conditionnement et distribution de produits naturels de type oligo-éléments et phytothérapie pour l'équilibre du corps et du mental.

Céline, riche de son expertise de plus de 20 ans, œuvre désormais pour faire progresser les **compétences communicationnelles** des individus. Elle accompagne ainsi l'amélioration de la **qualité relationnelle et l'efficacité opérationnelle des individus** tant dans leur sphère privée que professionnelle. Elle s'est également formée au master business autrement, des outils complémentaires aux conseils professionnels comptable et analytique.

Modalités et délai d'accès à la formation : Notre organisme de formation s'engage à répondre en 48h à toute demande d'information relative pour toute formation. Une fois le contact établi, nous envisageons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans le mois suivant votre demande.

Dispositif spécifique d'accueil des stagiaires : Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap (PSH). Comme chaque cas est unique, notre référent handicap se rapprochera de nos partenaires spécialisés.

Pour nos formations en distanciel, nous ferons le nécessaire pour mettre en place les moyens techniques disponibles adaptables à notre structure et à vos besoins.

Concernant les moyens pédagogiques, nous nous adapterons à votre demande en mettant en place des sessions et une durée de adaptées en séances individuelles ou en petit groupe de personne ayant des besoins similaires.

Chaque situation est étudiée au cas par cas afin de mettre en place les dispositions nécessaires.

Nous laissons la possibilité à chaque stagiaire de nous faire part de leur(s) besoin(s) spécifiques avant l'inscription en formation.