



GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES OU D'AGRESSIVITÉ EN ACCUEIL CLIENT

UNE FORMATION BOOSTHEUR
ITG FORMATION ORGANISME
CERTIFIÉ QUALIOPI

Intervenante : Catherine MEYSS
Coach formatrice spécialisée en gestion du stress et des émotions dans la communication et agilité comportementale.

Pédagogie ludique Funny learning basée sur les découvertes en neurosciences.

Groupe : 6 stagiaires maximum en distanciel et 8 en présentiel pour conserver la qualité des interactions

14 HEURES EN 2 OU 4 JOURS

Public concerné :

Toute personne en contact avec du public ou en accueil client qui peut être confrontée à des manifestations d'agressivité verbales voire comportementales.

Il n'y a pas de pré-requis

Accessible aux personnes en situation de Handicap car dispensée dans les locaux de l'organisation demandeuse ou des locaux réservés par cette dernière, qui seront choisis pour leur adaptation.

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- D'utiliser des techniques comportementales et d'intelligence émotionnelle et relationnelle.
- De mieux vivre et aborder plus sereinement les contacts avec des publics "difficiles" ou des clients insatisfaits.
- D'appliquer des techniques pour prendre rapidement du recul et gérer le stress.
- de transformer les situations critiques avec un client en situation à potentiel de fidélisation.

06.85.73.87.17

www.boostheur.com

Programme et objectifs pédagogiques

ACCUEIL

Présentation de la journée
Construction collective du meilleur cadre pour apprendre ensemble pendant cette journée
La lampe des souhaits

DECODER, COMPRENDRE, ANTICIPER, GERER

Définir les différents contextes de violence, incivilité et agressivité potentielle, les différentes formes au travail
Décoder des **mécanismes de l'agressivité**
Comprendre **comment fonctionne le stress au travail et savoir comment l'anticiper, l'éviter ou le réduire**
Prendre en compte **les différences de perception**
Savoir **éviter l'escalade de la violence** (extraction)

RETROUVER SON CALME

Découvrir et expérimenter différents outils d'intelligence émotionnelle pour **revenir au calme rapidement après une situation de violence, agressivité ou incivilité**
Savoir quoi faire pour continuer sa journée en confiance
Savoir quoi faire pour **éviter de contaminer le client suivant** ou sa famille ou ses collègues avec son état émotionnel s'il est négatif
Développer des savoir-faire pour retrouver une attitude positive

S'AFFIRMER DANS LE RESPECT DE L'AUTRE

S'entraîner à **s'affirmer dans la communication** en restant dans le respect de l'autre
Écouter, questionner, reformuler pour mieux comprendre le client et sa situation et être ou rester 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**

POSER DES LIMITES

S'entraîner à 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
Savoir **poser des limites** en étant respectueux de soi et en restant respectueux de l'autre (Techniques verbales et non-verbales)

CLOTURE ET SYNTHÈSE DE LA JOURNÉE

Auto évaluations par les stagiaires - Plan d'actions post formation
Questionnaire d'évaluation des acquis

Dans votre quotidien professionnel, cette formation doit vous permettre de manière générale : D'être plus serein(e) quoi qu'il arrive, de gagner du temps, d'oser dire ce qui est important pour vous ou communiquer sans dégrader la relation, de transformer les situations critiques avec un client en situation à potentiel de fidélisation