



GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES INCIVILITÉS

Faire face à un public difficile et prendre du recul



PROGRAMME
Accessible en :

- Intra-entreprise
- Training individuel

J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants

Jour 1

1 | Utiliser les mécanismes de base de la communication en situation de tension

- ▶ La notion de filtre
- ▶ Les conséquences pratiques du filtre sur la communication et les principaux écueils à éviter

2 | Diminuer la charge émotionnelle d'un client pour apaiser la situation

- ▶ L'origine de l'émotion du client
- ▶ La réception de la négativité de l'interlocuteur par le silence
- ▶ Les 2 niveaux d'empathie pour aider l'interlocuteur à gérer son émotion

3 | Gérer les émotions suscitées par une situation difficile

- ▶ Les incivilités et leurs impacts
- ▶ Le rôle des émotions
- ▶ La régulation de sa propre émotion (en réaction à la situation de l'autre)
- ▶ L'évacuation du stress accumulé

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Recadrer les demandes en posant des limites acceptables

- ▶ Le recadrage d'une demande illégitime
- ▶ Le "pouvoir de dire non", en préservant la relation
- ▶ La technique pour éviter la conversation sur des sujets politiques et/ou polémiques
- ▶ La technique de l'exception pour s'adapter aux cas particuliers (et les limites d'utilisation de la technique)

5 | Recadrer les comportements incivils des clients

- ▶ La formulation d'une critique au client avec la trame FISC
- ▶ Les cartes supplémentaires pour donner plus de poids à sa remarques en cas de résistance
- ▶ La technique de la "force divine" pour un rappel à la règle

6 | Faire face à des agressions verbales

- ▶ La réaction face à l'ironie ou à un sous-entendu
- ▶ L'attitude face à une remarque dévalorisante ou un manque de respect
- ▶ L'attitude face à une insulte directe (grossièreté)
- ▶ Le passage de relais

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ **Eval'formation** et remise des attestations

S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

Objectifs pédagogiques
COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Utiliser les mécanismes de base de la communication en situation de tension
- 2 Diminuer la charge émotionnelle d'un client pour apaiser la situation
- 3 Gérer les émotions suscitées par une situation difficile
- 4 Recadrer les demandes exposant des limites acceptables
- 5 Recadrer les comportements incivils des clients
- 6 Faire face à des agressions verbales

EVAL'FORMATION

Avant la formation : Identifier ses **attentes**, ses enjeux, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

En fin de formation : **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach expert de la communication interpersonnelle et gestion des conflits

PUBLIC

Personnes concernées : Collaborateurs des services administratifs et commerciaux en relation avec des personnalités ou publics difficiles

Prérequis : Aucun

Effectif préconisé : max. 8 participants

MODALITÉS

Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise en présentiel ou en distanciel

Training individuel : formation accessible en "one to one" : durée et schéma pédagogique adaptés

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)

Les activités pédagogiques Capite Corpus

- DécliC >** prendre conscience...
- MécaniC >** s'approprier une méthode...
- PratiC >** se mettre en situation...
- VéridiC >** s'entraîner dans son contexte...

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60 Site : www.capitecorpus.com Email : info@capitecorpus.com