06 oct.-07 oct.

Nantes / Rennes : 1050 € HT
Brest / Le Mans : 1050 € HT
Certification : NON

# Gestion de l'agressivité et des des personnalités difficiles en accueil physique et/ou téléphonique

*Mise à jour févr. 2025*

**Durée** 2 jours (14 heures)

*« Délai d'accès maximum 1 mois »*

Communication

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Identifier les situations et les facteurs d'agressivité,
- En comprendre les mécanismes
- Savoir communiquer afin de prévenir ou d'atténuer l'agressivité
- Savoir réagir pour se protéger en cas d'agression (verbale)

## PARTICIPANTS

- Toutes personnes travaillant en face à face avec des clients ou du public
- Toutes personnes devant affronter des interlocuteurs agressifs lors d'entretiens téléphoniques et/ou en charge de la relation client par téléphone
- Tout manager souhaitant aider ses collaborateurs à faire face à l'agressivité, aux incivilités ou agressions verbales de la part de la clientèle
-

## PRE-REQUIS

- Pas de préquis spécifique

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

## MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

## MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et comuniquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

## PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention

- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

## Programme de formation

**Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques (00h45)**

**Définir les situations d'agressivité (02h15)**

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Différencier l'agressivité défensive de l'agressivité offensive
- Comprendre les différents comportements et leurs conséquences

**Se connaître et se comprendre pour mieux réagir (04h30)**

- Définir sa sensibilité à l'agressivité
- Prendre de la distance pour mieux intervenir
- Maitriser ses émotions et son stress
- Se faire confiance
- Observer son propre vécu face à l'agressivité et comprendre ce que l'autre peut ressentir comme agressif
- Identifier les points forts de sa personnalité et ceux à améliorer

**La communication verbale et non verbale (02h15)**

- Les différents types de communication
- Faire répéter, reformuler
- Savoir faire patienter, reprendre un appel en attente

**Faire face à une situation (02h15)**

- Savoir analyser rapidement une situation
- Conserver sa stabilité émotionnelle
- Reformuler ce qui pose problème pour calmer le jeu

**S'appuyer sur sa respiration et sa posture (00h45)**

**Définir un projet d'applications pratiques – exercices de simulation (02h15)**

- Répertorier les situations à résoudre selon des cas concrets (respect de l'espace accueil, de la ligne de confidentialité, autorisation d'entrée dans les locaux, faire patienter un interlocuteur qui n'avait pas rendez-vous…)
- Choisir les comportements adéquats et s'entraîner à les pratiquer
- Se fixer un plan d'action et des objectifs d'amélioration

**Bilan, évaluation et synthèse de la formation (00h00)**