



GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES INCIVILITÉS

Poser ses limites et se protéger dans les situations difficiles



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| Gérer à la fois ses propres émotions et celles de son interlocuteur



- ▶ La réception de la négativité d'une personne
- ▶ Les besoins et valeurs comme déclencheur d'une charge émotionnelle
- ▶ Les 2 niveaux d'empathie pour aider son interlocuteur à gérer son émotion
- ▶ La révélation sur soi ou l'empathie appliquée à soi-même
- ▶ Les techniques minutes pour évacuer son stress
- ▶ La technique de la "messe basse" pour influencer l'état émotionnel du client



3| Recadrer avec tact et diplomatie le comportement d'un client



- ▶ La formulation d'une remarque au client sur son comportement avec la trame FISC
- ▶ Le cercle vicieux de l'incivilité
- ▶ La trame de réponse à un mécontentement lorsqu'il n'y a pas ou peu de solutions possibles



Ancrage des acquis



- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel



Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4| Fixer un cadre au client et à ses demandes pour éviter les abus



- ▶ Le recadrage d'une demande hors périmètre
- ▶ 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



5| Réagir à une agression verbale et aux critiques



- ▶ Les critiques adressées sur son travail et sur son entreprise
- ▶ L'attitude face à une remarque dévalorisante ou un manque de respect
- ▶ L'attitude face à une insulte directe (grossièreté)
- ▶ L'utilité d'une aide psychologique pour éviter de s'enfermer dans une spirale vicieuse



6| Désamorcer un conflit latent avec un client



- ▶ Les différentes stratégies face au conflit en fonction des enjeux
- ▶ Les conflits latents
- ▶ La trame de résolution d'un conflit pour rétablir la communication



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 Gérer à la fois ses propres émotions et celles de son interlocuteur



3 Recadrer avec tact et diplomatie le comportement d'un client



4 Fixer un cadre au client et à ses demandes pour éviter les abus



5 Réagir à une agression verbale et aux critiques



6 Désamorcer un conflit latent avec un client



ÉVAL'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

Capite Corpus -
Organisme de formation
45 rue Ste Geneviève - 69006 Lyon

Capite Corpus est
concepteur et diffuseur exclusif
de cette formation

n° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

GAV



Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)