



GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES INCIVILITÉS

Faire face à un public difficile et prendre du recul



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise

- **Pour qui ?** Tout collaborateur interagissant avec du public
- **Prérequis :** aucun
- **Profil de l'intervenant :** Consultant Senior et coach , expert vente et relation client
- **Durée du programme :** 2 jours soit 14 heures

J -15 > Votre formation se prépare dès maintenant : questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, difficultés et cas rencontrés

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

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

Pendant la formation > mises en situation complétées à partir de vos cas réels

Clôture de la formation :

- ▶ Synthèse et points d'ancrage
- ▶ Formalisation du plan d'action personnalisé pour activer les nouveaux comportements

Nos activités pédagogiques : 4 temps pour ancrer durablement ...

- | | |
|--|--|
| "DécliC" : tests, auto-diagnostics pour activer la prise de conscience | "MécaniC" : exercices mécaniques pour s'approprier les techniques |
| "PratiC" : des simulations avec un cadre et un objectif définis | "VéridiC" : un entraînement semi-réel pour faciliter le transfert |



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



MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

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

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



VOTRE FORMAT



Intra-entreprise : Votre formation s'adapte à vos **enjeux réels**. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent

TARIFS

- **Intra entreprise :** 3620 € - 2 jours - 8 participants (frais déplacement non inclus)

Tous nos tarifs sont **NETS** : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)



INCLUS DANS VOTRE FORMATION :

- **Vos fiches mémos pocket** → l'essentiel des méthodes toujours sur vous !
- **Un Plan d'action personnalisé** → Fil rouge complété durant la formation
- **Un SAV Pédagogique** → 5 échanges mail/participant pendant 6 mois
- **Un Questionnaire préparatoire** → pour mieux vous connaître avant la formation



**ECHANGER SUR VOS BESOINS
PROGRAMMER UNE DATE**

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](#)