



GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES INCIVILITÉS

Faire face à un public difficile et savoir prendre du recul pour se préserver



2 jours • 14 heures

3 à 8 participants

Intra-entreprise / individuel

À QUI S'ADRESSE CE PROGRAMME ?

Tout collaborateur interagissant avec du public

Prérequis : aucun

Intervenant : consultant senior et coach, expert de la Relation Client

DÉLAI DE MISE EN OEUVRE

Entre 1 et 2 mois à compter de la demande

ACCESSIBILITÉ

Vous êtes en situation de handicap : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement.

Nous contacter.

LES + DE CETTE FORMATION :

- +** **Expérimenter ses propres réactions** : repérer ce que provoque en soi une incivilité pour mieux la maîtriser
- +** **S'entraîner aux situations limites** : demandes abusives, provocations, remarques méprisantes et insultes rejouées dans un cadre sécurisé
- +** **Agir avec des méthodes éprouvées sur le terrain** : une expertise construite auprès d'équipes exposées au quotidien aux incivilités, pour poser un cadre et désamorcer sans escalade
- +** **Se préserver dans la durée** : respiration, relaxation et techniques pour évacuer le stress accumulé

VOTRE FORMAT & VOS TARIFS

Intra-entreprise

Votre formation s'adapte à vos enjeux réels. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent. Vous souhaitez adapter ce programme, [n'hésitez pas à nous contacter](#)

3 620 € / 2 jours • 8 participants

Frais de déplacement non inclus

Training individuel

Un accompagnement personnalisé à partir de ce programme pour progresser rapidement. Vous travaillez exclusivement sur vos situations, à votre rythme, en toute confidentialité.

1 790 € / 8 heures

4 classes virtuelles de 2 heures en face à face

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

INCLUS DANS VOTRE FORMATION

Des 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant : identifier ses attentes, remonter ses difficultés, son contexte

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

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

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com



GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES INCIVILITÉS

OBJECTIFS ET PROGRAMME



NOS ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES : **DéclIC** : tests et auto-diagnostics **MécaniC** : exercices d'entraînement **PratiC** : mises en situation avec débriefing **VéridiC** : entraînement sur vos situations réelles

J-7

Votre formation se prépare dès maintenant : questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, vos difficultés et les cas rencontrés.

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

EN PRATIQUE

- Expériences sur le filtre et ses effets
- Exercices : remplacer les formulations qui font monter la tension
- Training : accuser réception d'une remarque tendue sans se justifier

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

EN PRATIQUE

- Démo : laisser le client vider sa colère
- Exercices : identifier l'émotion derrière les mots
- Training : répondre avec empathie à un client agressif

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

EN PRATIQUE

- Auto-analyse de ses réactions face à une incivilité
- Expérimentation des techniques de respiration et de régulation
- Training : exprimer son ressenti pour faire baisser la tension

JOUR 2

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)

EN PRATIQUE

- Démo : nos réflexes face à une demande abusive
- Training : dire non et résister à l'insistance
- Training : désamorcer les sujets polémiques

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

EN PRATIQUE

- Exercices : formuler une remarque sur un comportement inacceptable
- Training : rappeler la règle et rester neutre face à la provocation

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

EN PRATIQUE

- Démo : débusquer un message caché
- Training : réagir à une remarque méprisante ou à une insulte
- Training : passer le relais quand le ton monte

Clôture de la formation :

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

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
Concepteur et diffuseur exclusif de cette formation • N° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044