ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS FACE AUX INCIVILITÉS

Soutenir son équipe avant, pendant et après une incivilité

CAPITE CORPUS

1 jour • 7 heures | **3 à 8 participants** | **Intra-entreprise / individuel**

À QUI S'ADRESSE CE PROGRAMME ?

Managers, responsables d'équipe et encadrants de collaborateurs en contact avec le 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 la posture d'aide :** écouter sans juger, et sans apporter trop vite la solution
- **S'entraîner aux deux temps du soutien :** le débriefing à chaud juste après l'incident, puis l'entretien à froid
- **Agir à partir de la réalité de son équipe :** les incivilités remontées par vos collaborateurs comme base de travail
- **Accompagner dans la durée :** un entretien à froid qui intègre le retour au poste et les relais de soutien disponibles

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

1810 € / 1 jour • 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.

1 590 € / 6 heures
3 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

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

ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS FACE AUX INCIVILITÉS

OBJECTIFS ET PROGRAMME

CAPITE CORPUS

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 | Identifier les sources d'incivilités et comprendre leurs impacts

- Définition et typologie des incivilités
- Les 3 sources des incivilités et pourquoi elles vont perdurer
- L'impact des incivilités et le mécanisme de l'accumulation des "petites" incivilités répétée

EN PRATIQUE

- Training : recenser les incivilités rencontrées par ses équipes
- Exercices : identifier les causes organisationnelles et les pistes de prévention

2 | Aider le collaborateur à évacuer la charge émotionnelle liée à une situation de tension

- La fonction utile des 4 émotions primaires
- Le lien entre émotion et besoin insatisfait
- Les 3 niveaux d'empathie pour aider l'interlocuteur à se calmer

EN PRATIQUE

- Démo : laisser le collaborateur vider sa charge émotionnelle
- Exercices : repérer l'émotion et le besoin derrière les mots
- Training : répondre avec empathie à un collaborateur éprouvé

3 | Apporter un soutien à chaud au collaborateur qui a subi une incivilité grave (ou répétée)

- Le débriefing post-incident avec le collaborateur
- L'expression de sa solidarité vis à vis du collaborateur
- Les indispensables qualités relationnelles d'écoute à mettre en oeuvre

EN PRATIQUE

- Exercices : établir son échelle de valeur, puis recenser les incivilités plus ou moins acceptables pour soi
- Training : réaliser un débriefing «post incident» avec un collaborateur

4 | Pratiquer un entretien de débriefing à froid

- Les conditions de réalisation d'un entretien de débriefing à froid
- La méthodologie de débriefing à froid
- L'aide à la prise de distance

EN PRATIQUE

- Démo d'un entretien de débriefing à froid
- Training : conduire un débriefing à froid avec une trame
- Exercices : aider à prendre de la distance à partir de son échelle de valeurs

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