

**Face à la montée des incivilités et de l'agressivité, cette formation apporte les outils pour rester serein tout en maintenant la relation client en situation d'accueil physique et téléphonique.**

### OBJECTIFS GENERAUX

- Développer son savoir-être en situation d'accueil.
- Avoir des outils concrets pour gérer l'agressivité d'autrui à l'accueil.
- Mieux communiquer en situation de stress relationnel.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET CONTENU DE LA FORMATION

A la fin de la formation, les apprenants seront capables de :

- Prendre conscience des enjeux de l'accueil, des attentes des clients.
  - Les enjeux de l'accueil pour l'entreprise, le personnel et les clients.
  - Repérer les conditions d'un accueil physique réussi.
- Définir l'agressivité, leurs mécanismes et conséquences.
  - Définir l'agressivité et son utilité, les 3 phases de l'agressivité.
  - Les éléments déclencheurs et les signaux d'alerte.
- Connaître ses propres réactions en situation d'agressivité.
- Savoir se maîtriser face à l'agressivité d'autrui à l'accueil.
  - Posture et respiration ventrale.
  - La gestion des émotions et mise en situation.
- Mettre en oeuvre des techniques de désescalade pour gérer l'agressivité.
  - Les techniques de désescalade.
  - La méthode E.R.I.C pour solutionner le problème.
  - Mise en situation.
  - Maîtriser la phase après l'agressivité.
- Créer un relationnel positif permettant d'anticiper l'agressivité.
  - Sensibilisation à l'importance de la communication non verbale.
  - Maîtriser l'écoute active.
  - Savoir dire non et faire une demande.
  - Faire une critique constructive avec le DESC et recevoir une critique.
  - Donner et recevoir des signes de reconnaissance.
- Adopter un langage efficace, en présentiel comme au téléphone.
  - Les mots à utiliser et les mots à bannir.
- Maîtriser l'agressivité lors de l'accueil téléphonique.
  - Les particularités de l'agressivité au téléphone.
  - Mise en situation.
- Etablir un plan d'action personnalisé.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Documents de pré-communication.
- Jeux de rôles.
- Exercices en sous-groupe.
- Apports théoriques.
- Remise d'un guide au participant.

### ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

- Le formateur est un professionnel de l'animation et de la pédagogie pour adulte. Il est un expert aguerri sur le sujet de cette formation.

### MODALITES

- Pas de pré-requis. De 3 à 12 personnes
- 2 jours : lundi 16 et mardi 17 septembre 2019.
- Lieu : Saint Maur à la Madeleine.
- Prix : 475 euros HT/jour.  
20 % de réduction sur le 2<sup>ème</sup> inscrit.  
30 % sur le 3<sup>ème</sup> inscrit.

### SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Phase permettant de mesurer l'assimilation des acquis à chaque fin de séquence.
- Feuille d'émargement signées par ½ journée.
- Evaluation de fin de stage par l'apprenant.