



## GERER L'AGRESSIVITE A L'ACCUEIL



« La qualité de service en toutes circonstances »

**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 comme téléphonique.**

### MODALITES

- Pas de pré-requis
- 12 personnes maximum
- 2 jours/14 heures
- Lieu : Sur site client
- Délai d'accès : 2 mois
- Pour inscription nous contacter

### TARIF

- 1190 euros HT/jour adaptable selon le volume

### MOYEN PEDAGOGIQUE

- Présentiel
- Exercice de respiration, d'ancrage, de relaxation.
- Jeux de rôles
- Exercices en sous-groupe
- Apports théoriques, tests
- Remise d'un guide

### ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

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

### SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Feuilles d'émergences signées par ½ journée.
- Evaluation de fin de stage par l'apprenant

### INDICATEUR DE RESULTAT

- Taux de satisfaction en cours d'élaboration.

### ACCESSIBILITE

- Les personnes atteintes d'un handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer son savoir-être en situation d'accueil.
- Avoir des outils concrets pour gérer l'agressivité d'autrui.
- 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.**

- Test pour connaître ses 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.

#### **Maîtriser 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.

#### **Faire un plan d'action personnalisé.**

- Identifier ses axes de progrès et faire un plan d'action personnalisé.

Cette formation peut être adaptée aux besoins et spécificités de chaque client.