
Programme de Formation

Agressivité et incivilités clients : adopter une posture professionnelle en face-à-face

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Professionnels en contact direct avec la clientèle, exposés à des situations d'incivilité, d'agressivité ou de tension dans le cadre d'échanges en face-à-face.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité dans la relation client.
- Adopter des comportements professionnels pour désamorcer les situations de tension.
- Préserver son équilibre émotionnel et maintenir une relation client constructive.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre l'agressivité dans la relation client

Identifier les différentes formes d'incivilité et d'agressivité client.

Analyser les facteurs déclencheurs liés au contexte commercial et relationnel.

Observer ses réactions émotionnelles et celles du client.

Comprendre l'impact des perceptions et des interprétations dans la relation.

Après-midi : Désamorcer une situation de tension avec un client

Écouter le client et pratiquer la désescalade.

Structurer l'échange pour reprendre le contrôle de la situation.

Reformuler les points de blocage afin d'apaiser la relation.

Impliquer le client dans la recherche de solutions.

Clarifier et confirmer les décisions prises.

Mise en situation : simulations de situations d'agressivité client en face-à-face.

Jour 2

Matin : Se protéger et conserver son calme face aux clients difficiles

Stabiliser ses émotions par la respiration et la posture.

Identifier les situations nécessitant un relais ou un soutien.

Se protéger en cas de montée de tension : principes de sécurité et techniques de dégagement.

Mettre en place des temps de débriefing après des situations difficiles.

Après-midi : Prévenir et anticiper les incivilités clients

Repérer les situations génératrices d'insatisfaction client.

Identifier les signaux faibles annonciateurs de tension.

Mettre en œuvre des actions préventives dans la relation client.

S'appuyer sur la dynamique d'équipe pour gérer durablement les situations sensibles.

**Prérequis**

Aucun

**Modalités pédagogiques**

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.

**Moyens et supports pédagogiques**

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.

**Modalités d'évaluation et de suivi**

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.

**Informations sur l'accessibilité**

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.