
Programme de Formation

Managers : préserver la santé des équipes exposées à l'agressivité des clients

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Managers de proximité encadrant des collaborateurs en contact direct avec la clientèle.



Objectifs pédagogiques

- Analyser les causes et impacts des situations d'incivilité ou d'agressivité sur les équipes.
- Adopter une posture managériale orientée prévention et protection de la santé au travail.
- Soutenir efficacement les collaborateurs avant, pendant et après un incident.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre les risques liés à l'agressivité client

Identifier les causes et facteurs déclenchants des situations d'incivilité ou d'agressivité.

Repérer les signaux faibles verbaux, non verbaux et contextuels.

Mesurer les impacts physiques et psychologiques sur les collaborateurs.

Comprendre les enjeux managériaux et organisationnels.

Après-midi : Agir en manager pour prévenir et protéger

Identifier ses responsabilités légales et éthiques en tant que manager.

Adopter une posture managériale structurée : observer, écouter, agir, alerter.

Développer un leadership bienveillant favorisant la confiance et la sécurité.

Travailler sa propre gestion émotionnelle face aux situations sensibles.

Jour 2

Matin : Mettre en place des actions de prévention durables

Outiller et former les équipes exposées à la relation client difficile.

Agir sur l'organisation et le parcours client pour réduire les situations à risque.

Définir des actions concrètes de prévention adaptées à son contexte.

Après-midi : Soutenir les équipes après un incident

Conduire des débriefings individuels ou collectifs.

Favoriser l'expression et repérer les besoins immédiats des collaborateurs.

Informar sur les dispositifs d'accompagnement internes et externes.

Accompagner le retour au poste dans des conditions sécurisantes.



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.