
Programme de Formation

Sécurité personnelle en relation client : réagir face aux situations de violence

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

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



Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents niveaux d'incivilité et d'agression dans la relation client.
- Adopter les bons réflexes comportementaux face à une situation de violence.
- Assurer sa sécurité immédiate et savoir se rétablir après un incident.



Description

Matin : Comprendre et anticiper les situations de violence

Identifier les causes et conséquences des situations vécues par les participants.

Se repérer sur une échelle graduée des incivilités aux agressions physiques.

Comprendre le cadre réglementaire applicable et les erreurs à éviter.

Analyser les facteurs de risque liés au contexte professionnel.

Après-midi : Réagir, se protéger et se rétablir

Adopter une posture et un langage corporel sécurisants.

Savoir quoi dire et éviter les propos aggravants.

Gérer ses émotions et son stress en situation de danger.

Maintenir une distance de sécurité et analyser l'environnement immédiat.

Appliquer des parades défensives et techniques de dégagement simples.

Mettre en œuvre les bonnes pratiques après une agression.

Identifier les ressources internes et externes mobilisables.



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.