

## Programme "La gestion des incivilités clients"

<b>Public</b>	Toute personne en contact avec des clients et/ou du public. Tout manager désirant accompagner ses collaborateurs dans la gestion des situations de tension.
<b>Pré-requis</b>	Aucun. Ou avoir suivi le module "Améliorer sa communication".
<b>Durée</b>	2 jours soit 14 heures.
<b>Coût</b>	En inter : 980 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 stagiaires maximum. En intra et sur mesure, nous consulter.

### Objectifs généraux

- Acquérir des techniques de communication appropriées pour améliorer la relation client.

### Objectifs opérationnels / Aptitudes et compétences visées

- Connaître ses réactions face à l'agressivité des clients.
- Mobiliser ses ressources lors de situations conflictuelles.
- Retrouver son calme après une manifestation d'incivilité.
- Prévenir et anticiper les situations susceptibles de dégénérer.

### Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et exercices pratiques.
- Pédagogie centrée sur la parole : exposé, questions-réponses, feed back (dire et faire dire).
- Pédagogie centrée sur l'action : principe de découverte, exercices (faire et faire faire).
- Jeux de rôles filmés pour :
  - Prendre conscience des habitudes, croyances et automatismes,
  - Appliquer et mieux mémoriser la méthode.
- Evaluation en début et fin de formation.
- A l'issue de la formation, sont remis à chaque stagiaire :
  - Un support de cours reprenant l'essentiel des notions abordées,
  - Une attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation.

### Contenu pédagogique

#### I. Test d'évaluation initial

#### II - Comprendre la violence, l'agressivité et l'incivilité

- Définitions
- Identifier les facteurs d'agressivité
- Analyser sa propre réaction face à l'agressivité
- Reconnaître ses valeurs et croyances

#### III - Faire face à une situation d'incivilité

- Comprendre les besoins de son interlocuteur
- Observer et pratiquer l'écoute active
- Utiliser la communication non-violente
- Le triangle de Karpman

#### IV - Conserver et retrouver son calme

- Les actions physiques
- Les actions mentales
- Pratiquer l'assertivité
- Savoir dire "non"

#### V - Prévenir et anticiper les incivilités

- Rester, poli
- Etre professionnel
- Repérer les situations à risque
- Calibrer son interlocuteur
- Désamorcer la colère

#### VI. - Test d'évaluation final

