

Programme

Formation "La Gestion des Incivilités Clients"

Public	Toute personne en contact avec des clients et/ou du public. Tout manager désirant accompagner ses collaborateurs dans la gestion des situations de tension.
Prérequis	Aucun.
Durée	3 jours (2 jours consécutifs + 1) soit 21 heures.
Horaires	8h30 - 12h00 / 13h30 - 17h00.
Type de formation	<input checked="" type="checkbox"/> Intra-entreprises <input type="checkbox"/> Inter-entreprises
Mode de réalisation	<input checked="" type="checkbox"/> Présentiel <input type="checkbox"/> A distance
Délai d'accès	Suivant les accords passés avec le donneur d'ordre.
Modalités d'accès	Par votre supérieur hiérarchique ou service RH.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : En amont de l'action, le donneur d'ordre s'engage à nous avertir de la présence d'un participant en situation de handicap afin de valider son inscription et mettre en œuvre les aménagements nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation. **Notre Référent Handicap** : Georges REBAGLIATO

Contacts Georges REBAGLIATO Tél : 06 14 62 72 44 Mail : georges.rebagliato@telos-consultant.com

Coûts En inter : 980 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 participants maximum.
En intra et sur mesure, nous consulter.

Formateur pour cette action : Georges REBAGLIATO - **Certifié qualité ICPF Pro : Niveau Expert**

- Manager industriel (Diplômé niveau II)
- Maître Praticien en P.N.L.
- 21 ans d'expérience terrain (vente et management)
- Formateur AEC DISC®
- Maîtrise en communication
- Morpho Psychologue
- Plus 20 ans de pratique du métier de formateur

Objectif pédagogique : Acquérir des techniques appropriées pour mieux se maîtriser et désamorcer les situations tendues.

Objectifs opérationnels - A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- * Mieux connaître ses réactions face à l'agressivité du client.
- * Mobiliser ses ressources lors de situations conflictuelles.
- * Retrouver son calme après une manifestation d'incivilité.
- * Prévenir et anticiper les situations susceptibles de dégénérer.

Moyens pédagogiques :

- * Paper board ou tableau blanc.
- * Vidéo projecteur
- * Caméra
- * Support de formation, Stylo

Méthodes pédagogiques axées sur des besoins opérationnels :

- * Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- * Pédagogie centrée sur la parole : exposé, questions-réponses, feed-back (dire et faire dire).
- * Pédagogie centrée sur l'action : principe de découverte, simulations, jeux de rôles (faire et faire faire) restitués par vidéo.

Suivi :

- * Feuille d'émargements par demi-journée signée conjointement par l'apprenant et le formateur.
- * Attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation de l'apprenant.
- * Possibilité d'échange individuel avec le formateur, post formation.

Evaluation :

- * Evaluation des connaissances de l'apprenant en début et fin de formation, sous forme de questionnaire.
- * Mises en situation filmées.
- * Etudes de cas rapportés par les apprenants.
- * Evaluation de la formation à chaud, par l'apprenant, en fin de formation, sous forme de questionnaire.
- * Evaluation de la formation à froid, par l'apprenant, 3 mois environ après l'action initiale, sous forme de questionnaire.

Contenu du parcours

I. Test initial d'évaluation de l'apprenant : sous forme de questionnaire en début de formation.

II. Mieux connaître ses réactions face à l'agressivité du client : 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. Mobiliser ses ressources lors de situations conflictuelles : faire face à une situation d'incivilité

- Comprendre les besoins de l'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

Modes d'évaluation et validation des chapitres II à V : Jeux de rôle et questionnaires amont / aval.

VI. Test final d'évaluation à chaud de l'apprenant : sous forme de questionnaire, en fin de formation.

VII. Evaluation à chaud de la formation par l'apprenant : sous forme de questionnaire, en aval de l'action.

VIII. Evaluation à froid de la formation par l'apprenant : sous forme de questionnaire, trois mois environ après l'action initiale.