

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Mieux se connaître face à l'agressivité des clients.
- Acquérir les techniques de communication appropriées.
- Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité.
- Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer.
- Retourner une situation de tension « clientèle » en sa faveur en mettant en œuvre des techniques et outils favorisant un échange serein.
- Transformer un climat de tension en un échange calme et serein

ORGANISATION

- **Durée**
2 journées – 14 Heures
- **Lieu**
Site de l'entreprise ou site d'ARAMIS Formation
- **Public / Pré requis**
Toute personne pouvant être amenée à faire face à une situation agressive ou d'incivilité clientèle

CONTENU PÉDAGOGIQUE

MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX SE COMMUNIQUER

- Est-il facile de communiquer ?
- Connaître le schéma d'un échange.
- Communiquer de façon verbale et non verbale.
- Analyse de son mode de communication
- Savoir repérer ses attitudes communicationnelles

MIEUX COMPRENDRE L'AGRESSIVITE DANS LA RELATION AVEC LES CLIENTS

- Nommer les situations d'agression : de l'incivilité à la violence du client.
- Identifier les facteurs d'agressivité
- Observer son propre vécu face à l'agressivité et ce que le client peut ressentir comme difficile ou agressif
- Diagnostiquer ses propres réactions à l'agressivité.
- Agir dans le cadre juridique.

FAIRE FACE A UNE AGRESSION OU INCIVILITE : LA METHODE ERIC

- Écouter et entendre le message la désescalade.
- Récapituler les éléments pertinents à prendre en compte.
- Reformuler ce qui pose problème pour "calmer le jeu".
- Interroger son interlocuteur pour l'impliquer dans la recherche de solutions.
- Confirmer les décisions et les résultats attendus.

ANALYSER SON RAPPORT AUX DIFFERENTES VIOLENCES

- Nos attitudes comme sources de manifestation d'agitation, d'agressivité et de violence
- Résonance individuelle psycho-affective chez l'agresseur et chez l'agressé

DEFINIR DES REPONSES EN FONCTION DES CAS

- Les typologies du client « agresseur verbal »
- Les comportements sécurisants en fonction des typologies
- Prévenir et gérer la crise

LA GESTION DU STRESS LIEE A L'AGRESSIVITE

- Les mécanismes en jeu
- Développer des aptitudes relationnelles pour mieux contrôler son stress
- S'affirmer et savoir mettre des limites sans être agressif
- Gérer ses propres émotions
- Garder son calme pour aider l'agresseur à retrouver son contrôle
- Trouver des paroles apaisantes
- Apprendre à ne pas subir une montée d'agressivité en contrôlant ses propres postures, voix, regard, gestes et en maintenant une juste distance

MÉTHODES PEDAGOGIQUES

Afin de **favoriser la prise de conscience puis l'acquisition des réflexes** appropriés nous vous proposons des **méthodes pédagogiques actives, dynamiques** qui rendent les participants **acteurs de leur progression** :

- ◇ Test de positionnement individuel
- ◇ Echanges d'expériences à partir du vécu des participants.
- ◇ Brainstorming en grand groupe, travail en sous-groupes sur les problématiques rencontrées pour lesquels les participants expriment des difficultés
- ◇ Apports théoriques et méthodologiques par le formateur à chaque point clé.
- ◇ **Les participants travaillent à partir de cas pratique (s) réel(s)** : Jeux de rôles, entraînements guidés suivis de séance de débriefing à chaud
- ◇ **Perfectionnement d'outils : tout au long de la formation le consultant enrichit les outils existants.**

NOTRE MEMO, véritable guide opérationnel est remis à chaque participant. Il comprend les points clés évoqués en cours de formation accompagnés des fiches mnémotechniques

EVALUATION / VALIDATION

- ◇ Quizz de contrôle de connaissances en lien avec le positionnement initial
- ◇ Remise d'une attestation de formation