



GÉRER EFFICACEMENT L'AGRESSIVITÉ DANS LA RELATION CLIENTÈLE

Intitulé	Gérer efficacement l'agressivité dans la relation clientèle
Durée	1 jour (7 heures)
Public	<ul style="list-style-type: none">• Professionnels confrontés à l'agressivité verbale ou physique des clients• Toutes personnes désireuses de se former.
Prérequis	<ul style="list-style-type: none">• Pas de prérequis pour la formation en présentiel• Si en distanciel : être équipé d'un ordinateur ou d'une tablette avec webcam, et avoir un accès à une connexion Internet stable pour participer aux sessions à distance en visioconférence
Modalités d'accès	<ul style="list-style-type: none">• Présentiel dans les locaux du client.• Distanciel : en visioconférence avec formateur en direct.
Délai d'accès	La formation est accessible 15 jours après la signature du contrat.
Modalités d'enseignement	<p>Alternance de méthodes démonstratives et participatives :</p> <ul style="list-style-type: none">• Exposé théorique• Cas pratiques• Mise en situation <p>Supports et moyens :</p> <ul style="list-style-type: none">• Trames pédagogiques• Présentation powerpoint• Support de cours

	<ul style="list-style-type: none"> • Outil : Google Meet / Zoom.
Modalités techniques	<p>Accessibilité aux supports de cours par envoi numérique</p> <p>Assistance pédagogique post formation au Tél : 06 10 02 03 53</p> <p>Mail : thierry.palermo@yahoo.fr</p>
Objectifs pédagogiques	<p>À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les mécanismes de l'agressivité en situation de relation clientèle • Repérer les signaux faibles annonciateurs d'une montée de tension • Adapter sa communication verbale et non verbale afin de prévenir l'escalade conflictuelle • Mettre en œuvre des techniques de désescalade émotionnelle • Se protéger professionnellement et psychologiquement lors de situations tendues • Analyser une situation conflictuelle pour améliorer ses pratiques professionnelles
Contenu	Décrit ci-après
Modalités d'évaluation des acquis	<p>Évaluation diagnostique : Entretien de positionnement</p> <p>Évaluation formative : tout au long de la formation à travers des cas concrets et des mises en situations.</p> <p>Évaluation sommative :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire final d'évaluation de la formation et tour de table • Remise d'une attestation de formation à l'issue de la journée
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	<p>La formation est accessible aux personnes en situation ou orientation si besoin, après analyse du besoin par le formateur et référent handicap.</p> <p>Un référent handicap est disponible au sein de notre organisme pour accompagner les stagiaires et proposer, si nécessaire, des aménagements adaptés.</p> <p>Nom du référent Monsieur Thierry Palermo.</p> <p>Tél : 06 10 02 03 53 Mail : thierry.palermo@yahoo.fr</p> <p>En fonction des besoins, nous pouvons mobiliser des partenaires spécialisés (AGEFIPH, associations locales) afin de faciliter l'accès et la réussite de la formation.</p>
Contenu	<p>1. Accueil et mise en confiance</p> <p>Durée : 15 mn</p> <p>Objectifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire connaissance en créant un climat de confiance <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil des stagiaires • Informations matérielles

- Présentation de l'objectif de la formation
- Présentation du formateur et des stagiaires
- Exercice d'inclusion

2. Partage d'expériences et introduction aux fondamentaux

Durée : 1h

Objectifs opérationnels :

- Lister les situations professionnelles des stagiaires en lien avec le sujet.
- Définir les fondamentaux de l'agressivité.
- Apporter des éléments théoriques sur les notions de désaccord, conflit, agressivité.

Contenu :

- Tour de table
- Animation croisée
- Points de repère théoriques.

3. Identifier et mieux comprendre les sources et les mécanismes de l'agressivité.

Durée : 2h

Objectifs opérationnels :

- Identifier les sources de l'agressivité
- Appréhender les mécanismes de l'agressivité

Contenu :

L'origine de l'agressivité et du conflit

- Quelques repères de neurosciences
- Les signes annonciateurs de l'attaque.

Les facteurs d'escalade des conflits :

- Les émotions exprimées à travers l'agressivité
- Les déclencheurs de l'agressivité : une valeur bafouée.

Le cadre de référence des acteurs :

- Définition du cadre de référence
- Quelques références théoriques : PNL, biais cognitifs

- Exercice pratique : l'exercice du détective.

4. Prévenir l'agressivité par une communication efficace.

Durée : 1h

Objectifs opérationnels :

- Mieux comprendre les mécanismes psychologiques de l'agressivité
- Mettre en œuvre les principes de la communication non-violente
- Illustrer à travers la pratique des négociateurs du RAID (unité d'élite de la Police nationale)

Contenu :

Pratiquer l'intelligence émotionnelle : connaître, gérer ses propres émotions et comprendre celles des autres.

- Définir l'intelligence émotionnelle
- Savoir méta-communiquer
- Expliquer les étapes de la communication non-violente

Quatre techniques essentielles de communication utilisées par les négociateurs de crise du RAID

- Pratiquer l'écoute active : exercice en aquarium.
- Faire preuve d'empathie
- Rechercher les codes communs
- Savoir se synchroniser

5. Savoir anticiper une agression physique en adoptant une attitude de sécurité.

Durée : 2 h45

Objectifs opérationnels :

- Apprendre les techniques de base de protection physique
- Mettre en œuvre en sécurité certaines de ces techniques

Contenu :

Présentation des règles fondamentales à respecter en cas d'agression physique

- L'attitude et les distances de sécurité – notions de proxémie.
- Les techniques de protection de base
- L'utilisation de l'environnement pour se protéger
- L'anticipation et la mise en œuvre en amont d'un protocole d'urgence en cas d'agression

- Rappel des cadres juridiques sanctionnant les violences verbales et physiques.

Mises en situation professionnelle

- Animation de plusieurs jeux de rôle : agressivité présenteielle et téléphonique
- Apprendre à mettre en place une stratégie de communication adaptée.

Bilan et évaluation de la journée :

- Tour de table.
- Distribution du document d'évaluation