

Prévenir l'incivilité voire l'agressivité à l'accueil

Mise à jour : le 02 / 02 / 2023



14H



Tout public



Aucun prérequis



INTER ENTREPRISE : 600€/J
INTRA ENTREPRISE : 1400€/J



INTER ENTREPRISE : 500€/J
INTRA ENTREPRISE : 1200€/J

Attestation de formation

Objectifs de formation



- Identifier les éléments d'un conflit
- Adapter son comportement dans des situations conflictuelles
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflit
- Apprendre à gérer les agressions verbales
- Gérer ses émotions et son stress

Thèmes abordés

■ L'évolution d'une situation :

Les différentes phases
Les notions d'incivilité et d'agressivité

■ L'impact de son propre comportement

Les mécanismes de la communication
Les canaux de communication
Les freins émetteur / récepteur

■ Les comportements agressifs

Définitions : agression, conflit, violence...
Les facteurs déclenchants

■ Les demandes délicates en face à face

Les différents types de clients
Les niveaux de comportement agressifs

■ Les stratégies de gestion des conflits

La méthode de Thomas- Kilmann

■ Les plans d'actions et la construction de sa boîte à outils

L'assertivité
La communication verbale & Non verbale
La gestion du stress

Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques **ludiques** et **interactives**
Jeux de rôle et études de cas **issus du vécu** des participants.
Travail en atelier et/ou individuel.

Méthodes d'évaluation

Test de positionnement en début de formation (Quizz ou QCM)
Évaluations formatives en cours de formation (Quizz, QCM ...)
Mise en situation en fin de formation

