GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES PERSONNALITÉS DIFFICILES EN ACCUEIL PHYSIQUE ET/OU TÉLÉPHONIQUE

Durée	**2 jours**	**Référence Formation**	**5-CO-GAPD**

Objectifs

Identifier les situations et les facteurs d'agressivité En comprendre les mécanismes
Savoir communiquer afin de prévenir ou d'atténuer l'agressivité
Savoir réagir pour se protéger en cas d'agression (verbale)

Participants

Toute personne travaillant en face-à-face avec des clients ou du public
Toute personne devant affronter des interlocuteurs agressifs lors d'entretiens téléphoniques et/ou en charge de la relation client par téléphone
Tout manager souhaitant aider ses collaborateurs à faire face à l'agressivité, aux incivilités ou agressions verbales de la part de la clientèle

Pré-requis

Pas de prérequis spécifiques

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.
Formateur expert dans son domaine d'intervention
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants
Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

PROGRAMME

Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Différencier l'agressivité défensive de l'agressivité offensive
- Comprendre les différents comportements et leurs conséquences

Définir les situations d'agressivité
- Définir sa sensibilité à l'agressivité
- Prendre de la distance pour mieux intervenir
- Maitriser ses émotions et son stress
- Se faire confiance
- Observer son propre vécu face à l'agressivité et comprendre ce que l'autre peut ressentir comme agressif
- Identifier les points forts de sa personnalité et ceux à améliorer

Se connaître et se comprendre pour mieux réagir
- Les différents types de communication
- Faire répéter, reformuler
- Savoir faire patienter, reprendre un appel en attente

La communication verbale et non verbale
- Savoir analyser rapidement une situation
- Conserver sa stabilité émotionnelle
- Reformuler ce qui pose problème pour calmer le jeu

Faire face à une situation
- Répertorier les situations à résoudre selon des cas concrets (respect de l'espace accueil, de la ligne de confidentialité, autorisation d'entrée dans les locaux, faire patienter un interlocuteur qui n'avait pas rendez-vous…)
- Choisir les comportements adéquats et s'entraîner à les pratiquer
- Se fixer un plan d'action et des objectifs d'amélioration