Gestion de l'agressivité et des des personnalités difficiles en accueil physique et/ou téléphonique

5-CO-GAPD — **2 jours (14h)**

Formation concourant au développement des compétences.

Action de formation réalisée selon les articles L6313-1 et L6313-2 du code du travail.

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

Toutes personnes travaillant en face à face avec des clients ou du public

Toutes personnes 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

Prérequis

Pas de préquis spécifique

Moyens pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur

Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle

Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.

Remise d'un support de cours.

Moyens techniques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard.

Modalité organisation

Horaires – de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00Le délai d'accès maximum est de un mois, en nous contactant au 03 20 41 55 33 ou par mail : contact@alternative-formation.fr

Modalité évaluation

Feuille de présence signée en demi-journée,

Evaluation des acquis tout au long de la formation,

Questionnaire de satisfaction,

Attestation de stage à chaque apprenant,

Positionnement préalable oral ou écrit,

Evaluation formative tout au long de la formation,

Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

Modalité distante

A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,

suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et comuniquent entre eux et avec le formateur.

Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.

L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.

Profil formateur

Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention

Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

Gestion de l'agressivité et des des personnalités difficiles en accueil physique et/ou téléphonique

5-CO-GAPD **2 jours (14h)**

Accessibilité

Alternative

5, avenue de la Créativité - 59650 Villeneuve d'Ascq
03 20 41 55 33 - **contact@alternative-formation.fr**
www.alternative-formation.fr
N° Siret : 404 109 308 000 27 - N° de déclaration d'activité : 31 59 0 3765 59

Gestion de l'agressivité et des des personnalités difficiles en accueil physique et/ou téléphonique

5-CO-GAPD **2 jours (14h)**

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages. Si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous remercions de contacter directement Séverine DESWARTE au 03 20 41 55 33 ou par mail à sdeswarte@alternative-formation.fr

Gestion de l'agressivité et des des personnalités difficiles en accueil physique et/ou téléphonique

5-CO-GAPD **2 jours (14h)**

Programme de cours

Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

Définir les situations d'agressivité

Comprendre les mécanismes de l'agressivité

Différencier l'agressivité défensive de l'agressivité offensive

Comprendre les différents comportements et leurs conséquences

Se connaître et se comprendre pour mieux réagir

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 les points à améliorer

La communication verbale et non verbale

Les différents types de communication

Faire répéter, reformuler

Savoir faire patienter, reprendre un appel en attente,

Faire face à une situation

Savoir analyser rapidement une situation

Conserver sa stabilité émotionnelle

Reformuler ce qui pose problème pour calmer le jeu

S'appuyer sur sa respiration et sa posture

Définir un projet d'applications pratiques – exercices de simulation

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 RV…)

Choisir les comportements adéquats et s'entraîner à les pratiquer

Se fixer un plan d'action et des objectifs d'amélioration

Bilan, évaluation et synthèse de la formation