

Faire face à l'agressivité et aux incivilités clients

-Référence: **RC-6**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Mieux se connaître face à l'agressivité des clients.
- Acquérir les outils de communication appropriés.
- Récupérer sa sérénité après une incivilité.
- Prévenir et anticiper l'escalade.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Tous professionnels travaillant en face-à-face avec les clients/le public.

PRÉREQUIS :

- Aucun.
- Les personnes travaillant par téléphone avec les clients sont invités à suivre la formation "Traiter efficacement les appels clients difficiles" (réf. 7128).
- .

Programme

- **Mieux comprendre l'agressivité dans les relations avec les clients**
 - Nommer les situations d'agression : de l'incivilité à la violence du client.
 - Identifier les facteurs d'agressivité : individuels, sociaux, commerciaux.
 - Observer son propre vécu et celui du client face à l'agressivité : perceptions et émotions ; représentations et opinions.
- **Faire face à une situation d'incivilité : la méthode 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".
 - Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions.
 - Confirmer les décisions.

Programme

- **Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile**
 - Conserver sa stabilité émotionnelle : respiration et posture.
 - Savoir faire appel à des tiers.
 - Oser communiquer, en parler : débriefing avec soi-même, sa hiérarchie, ses collègues.
- **Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper**
 - Répertorier les situations qui suscitent insatisfaction et colère.
 - Les micro-signaux précurseurs d'une manifestation d'incivilité.
 - Agir pour prévenir : les outils.
 - Utiliser la force de l'équipe pour gérer les incivilités clients.
- **Activités à distance**
 - Trois modules e-learning : "L'impact des émotions en situation professionnelle. Part. A" ; "L'impact des émotions en situation professionnelle. Part. B" et "Maîtriser ses émotions".



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc