

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

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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)

### PUBLIC CONCERNE

- 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

### PREREQUIS

- Pas de prérequis spécifiques

### MOYENS PEDAGOGIQUES

- 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
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.

### MODALITES D'EVALUATION

- 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

### MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.
- Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.

### MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

- A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.

### ORGANISATION

- Délai d'accès : 5 jours ouvrés (délai variable en fonction du financeur)
- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

### ACCESSIBILITE

- Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.
- Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr

### PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

### CERTIFICATION POSSIBLE

- Aucune

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

## PRESENTATION DE LA FORMATION, DES PARTICIPANTS ET DE LEURS ATTENTES SPECIFIQUES

### DEFINIR LES SITUATIONS D'AGRESSIVITE

- 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 CONNAITRE ET SE COMPRENDRE POUR MIEUX REAGIR

- 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

### LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE

- Les différents types de communication
- Faire répéter, reformuler
- Savoir faire patienter, reprendre un appel en attente

### FAIRE FACE A 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

### DEFINIR UN PROJET D'APPLICATIONS PRATIQUES – EXERCICES DE SIMULATION

- 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 rendez-vous...)
- Choisir les comportements adéquats et s'entraîner à les pratiquer
- Se fixer un plan d'action et des objectifs d'amélioration

### BILAN, EVALUATION ET SYNTHESE DE LA FORMATION