

Référence	5-CO-GAPD
Durée	2 jours (14 heures)
Éligible CPF	NON
Mise à jour	27/11/2023

# 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 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.
- 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 d'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 d'intervention

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