

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



Marketing - Communication

Référence formation : 5-CO-GAPD - Durée : 2 jours

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)

Pré-requis

Pas de prérequis spécifique

Contenu pédagogique

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

Définir les situations d'agressivité

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
- Maîtriser 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



XXL Formation

34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76



- 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

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

Méthodes pédagogiques	Présentation des concepts, démonstration, exécution, synthèse et exercices pratiques d'assimilation
Modalités pédagogiques	Présentiel - Distanciel - AFEST
Moyens pédagogiques	Formateur expert du domaine - 1 ordinateur, 1 support de cours version papier ou numérique, un bloc-note et un stylo par personne - vidéo projecteur - tableau blanc
Modalités d'évaluation	Positionnement préalable oral ou écrit - Evaluation formative tout au long de la formation - Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification NULL : https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL
Durée journée de formation	7h00
Public concerné	Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle - Public en situation de handicap



XXL Formation

34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

