



INCIVILITÉS ET CONDUITES AGRESSIVES AU SEIN DE LA RELATION CLIENT, QUE FAIRE ?



OBJECTIF :

- Comprendre, canaliser et gérer les incivilités et les conduites agressives au sein de la relation client



DURÉE :

- 15,00 heures.



PUBLIC VISÉ :

- Tout salarié confronté (ou susceptible de l'être) aux conduites agressives lors de son travail



PRÉ-REQUIS :

- Aucun



CONTENU :

- Les différents types d'incivilités
- Langage commun sur les incivilités
- Comment classer les incivilités
- Comment anticiper les incivilités
- Comment adopter une posture commune
- Comment réagir face aux incivilités
- Comment prévenir les incivilités
- Comment mettre en œuvre des méthodes de protections individuelles et collectives lors de la confrontation aux incivilités



MODALITÉS DE RÉALISATION :

- Modalité : Présentiel.
- Pédagogie inductive, démonstrative
- Exposés, travaux de groupes, temps d'échanges entre professionnels
- Salle de cours dédiée à la formation, ordinateur et vidéoprojecteur
- Un support pédagogique est remis aux participants lors de la formation
- Mise à disposition en ligne de supports pédagogiques à la suite de la formation



ÉVALUATION :

- Évaluation formative tout au long de la formation, notamment sous forme de travaux collaboratifs
- Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'issue de la formation
- Un questionnaire d'évaluation « à chaud » sera remis à chaque participant et permettra de recueillir leur opinion et leur ressenti sur la formation