

# Faire face aux incivilités des clients – INCI

Apprenez à vous protéger

**Code produit :** INCI

**Niveau :** Initiation

**Modalité :** Presentiel

**Durée (en heure) :** 7.0

**Tarif :**

**Eligible DDA :** non

**Public :** tous les collaborateurs  
d'entreprises en contact avec  
le public

**Prérequis :**

aucun

## Objectif

- déceler les signes de l'agressivité
- comprendre les raisons de l'incivilité
- être en capacité de désamorcer les situations conflictuelles

## Programme de la formation

1-Comprendre la nature et les manifestations de l'agressivité pour mieux réagir

- Définitions de l'agressivité, de la violence et des incivilités
- Pourquoi vient l'agressivité ? Les ingrédients d'une situation conflictuelle
  - Conséquence d'une frustration
  - Fuite, rejet sur un tiers
  - Jugements de valeur
  - A priori ?

2-Affronter les incivilités : comment désamorcer les tensions et l'agressivité ?

- Décoder les déclencheurs de l'agressivité
- Discerner les attitudes facilitantes des attitudes limitantes
- Eviter l'escalade et le passage à la violence
- Apprendre à dire non à une demande inappropriée
- Récupérer après une agression
  - Gérer son propre stress
  - Prendre du recul
  - Contrôler ses émotions

3-Anticiper les conflits

- Repérer les motifs habituels d'insatisfaction
- Déceler dès l'entrée du client une potentielle agressivité
- Organiser l'espace préventif

### Moyens d'évaluation

### Méthodes pédagogiques

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques</li> <li>• Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage</li> <li>• Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposés à partir d'un diaporama</li> <li>• Échanges d'expériences</li> <li>• Réalisation d'exercices pratiques</li> </ul> |
|--|--|