



GESTION DE L'AGRESSIVITE DU PUBLIC

KFCOM-000

COMMUNICATION



CONTENU PEDAGOGIQUE

Connaître la nature et les manifestations de l'agressivité
Quelles différences entre l'agressivité et la violence ?
Comprendre ce qu'il se passe dans la tête d'un client agressif
Repérer sa manière de vivre l'agressivité
Affronter l'agressivité
Utiliser les ressources de son corps
Maîtriser ses émotions
Prendre du recul
Comprendre la relation stress-agressivité
Nature et fonctionnement du stress
Que faire quand il n'y a plus rien à faire ?
Désamorcer l'agressivité
Développer sa sensibilité à la relation
Mettre en place des attitudes facilitatrices
Utiliser les outils de la relation
Désamorcer les causes de distorsion
Pratiquer l'affirmation de soi
Anticiper l'agressivité
Motifs habituels d'insatisfaction repérables
Détecter dès l'entrée du client une potentialité d'agressivité
Traiter positivement une réclamation
Approche gagnant / gagnant
Organisation et aménagement de l'espace préventif
Accueil utilisé comme vaccin contre l'agressivité
Gestion des flux pour canaliser l'agressivité

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

Prévenir une agression
Reconnaître les signes avant-coureurs, ne pas provoquer,
Ne pas aggraver la situation,
Mettre en place des protocoles de gestion de crise adaptés aux situations rencontrées
Mettre en œuvre ses ressources corporelles et mentales pour affronter et désamorcer les situations difficiles

METHODE PEDAGOGIQUE

Méthode expositive et participative.
Études de cas pratiques.
Dossier pédagogique

PUBLIC

Tout le personnel en contact direct avec la clientèle,

PRE-REQUIS

Aucun

CODE CPF

DUREE

21 Heures



KARUCOM

FORMATION