

Formation

Gérer l'agressivité et les incivilités clients

Best

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT
Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Toute personne en contact direct avec des clients : commerciaux, service après-vente, support, accueil.

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Comprendre les déclencheurs de l'agressivité et des incivilités

- Les facteurs de tension : frustration, attentes non satisfaites, stress client.
- **Les différents profils de clients agressifs** et les comportements associés.
- Décryptage des émotions du client et de l'impact émotionnel sur soi-même.

2. Techniques pour désamorcer les situations difficiles

- Détecter les premiers signes d'un conflit imminent.
- **Maîtriser l'écoute active et empathique** pour apaiser rapidement.
- **Reformuler et poser des limites claires** sans escalade.
- Adopter une communication assertive (verbal et non-verbal) adaptée aux tensions.

3. Protéger son équilibre émotionnel face aux incivilités

- **Gestion du stress et des émotions** en situation tendue.
- Techniques de respiration et ancrage rapide.
- Prendre du recul : **préservé sa sérénité et son professionnalisme.**

4. Transformer l'agressivité en levier de satisfaction client

- Orienter la conversation vers une **solution constructive et apaisée**.
- Valoriser l'expérience client malgré l'incident.
- Études de cas pratiques et retours d'expériences terrain.

Objectifs

- **Identifier et comprendre les mécanismes de l'agressivité et des incivilités** en relation client.
- **Appliquer des techniques de désamorçage** face aux comportements difficiles.
- **Gérer leur stress et leurs émotions** pour préserver leur bien-être professionnel.
- **Transformer une situation tendue** en opportunité de renforcer la satisfaction client.

Modalités pédagogiques

- **Mises en situation immersives basées sur des cas réels.**
- **Jeux de rôles et feedback personnalisé pour progresser efficacement.**
- **Outils pratiques directement applicables dès la fin de la formation.**
- **Partage d'expériences et élaboration d'un plan d'action individuel.**

Modalités d'évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation.

Prochaines sessions inter

Paris

5-6 mai 2025

19-20 juin 2025

25-26 août 2025

8-9 septembre 2025

13-14 octobre 2025

20-21 novembre 2025

11-12 décembre 2025

Autres localités

A voir sur notre site : <https://www.devop.pro/formations/gerer-agressivite-et-incivilités-clients>