



Programme de formation

Faire face aux incivilités de la part des usagers

19/07/2022

Prix INTER : à partir de 500,00 € net de TVA

Durée : 1 jour soit 7 heures

Public : Tout collaborateur en relation avec des usagers

Prérequis : Il est conseillé d'avoir une expérience de la relation usager ou des situations d'accueil.

Objectifs :

- Identifier les principaux outils et techniques pour calmer les usagers agressifs et stressés
- Repérer et neutraliser les comportements générateurs de tensions
- Mieux faire face aux incivilités grâce à la prise de recul et à la maîtrise de ses émotions

Programme :

Exercice d'introduction à la formation : Les participants sont invités à réfléchir à 2 ou 3 situations d'incivilité déjà rencontrées ou redoutées sur lesquelles ils souhaitent pouvoir revenir et travailler (profils en présence, contexte, enjeux relationnels, réactions de la part des différents acteurs...)

1- Qu'entend-on par incivilité ?

Répertorier les différents types d'incivilités dans la relation client ou usager ;
Connaître la "pyramide des incivilités" et les mécanismes de l'agressivité et du stress ;
Repérer les situations à risque et les profils difficiles.

Exercice : mise en perspective des situations évoquées précédemment

2- La communication, rempart et ressource face aux incivilités

Optimiser sa communication pour une meilleure gestion des incivilités ;
Renforcer sa capacité d'écoute active ;
S'adapter à son interlocuteur : choisir le bon registre d'expression pour se faire entendre, comprendre et respecter... ;
Maîtriser la communication para verbale et non verbale : voix, posture, regard, gestuelle... ;
Se rappeler les principales règles de l'assertivité pour poser les limites, rappeler le cadre avec tact et préserver la notion de "service" dans la relation.

Exercice : mise en pratique de situations types

3- L'observation et l'anticipation pour éviter le pire !

Savoir capter les "signaux faibles" à travers un regard distancié et une attention renforcée ;
Bien accueillir et prendre en charge rapidement les usagers insatisfaits, agressifs ou stressés ;
Éviter les jeux pervers et l'escalade et s'appuyer sur un tiers ou demander de l'aide si besoin ;

Programme de formation

Savoir transformer une situation conflictuelle en une opportunité.

Exercice d'observation des signaux faibles

4- Se protéger face aux situations d'incivilités et se ressourcer après

Rester maître de ses émotions et prendre du recul ;

Se protéger lorsque la tension commence à monter ;

Découvrir des techniques pour se ressourcer (respiration, visualisation) après un moment difficile ;

Préserver son image et celle de votre entreprise.

Formateur référent :

M. Jean-Baptiste Planchin, consultant-formateur (FPE, FPH, FPT et secteur privé), responsable pédagogique et administratif

Méthode pédagogique :

Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes ;

Activités brise-glace ;

Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;

Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactif.

Si vous êtes en situation de handicap, nous vous prions de prendre contact avec [notre référent handicap](#).

Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel Jaws, langue des signes française etc.).

Moyens et supports pédagogiques :

Présentations en vidéoprojection

Quiz interactifs / questionnaires

Espace de stockage extranet des stagiaires : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

Modalités d'évaluation et de suivi :

Délai d'accès de 24h.

Inscription après avis du responsable de formation.

L'évaluation se fera tout au long de la formation.

Un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation est mis à disposition.