

Faire face aux incivilités

14.00 h / 2.00 jour(s) 840.00 € TTC en INTER (INTRA sur devis)

Objectif(s)

- Analyser et désamorcer une situation difficile avec un client
- Maîtriser des outils de communication afin d'apaiser une situation
- Savoir réagir physiquement à une situation délicate (posture, geste, ...)
- Adopter les principes de communication relationnelle
- Retrouver ses ressources après une situation d'incivilité



Programme

- Qu'est ce que l'incivilité ?
 - Comment la définir : ses causes et ses formes
 - Apprendre à la connaître puis à la reconnaître : comment ça marche ?
- Analyser la situation
 - Le comportement du client
 - Repérer la source du problème
- Le(s) comportement(s) à adopter
 - Sur le moment : Le langage à utiliser, les mots à éviter
 - Les gestes, postures et attitudes à adopter
 - Après : Le débriefe (avec des collègues, avec sa hiérarchie) : différencier les faits des opinions et des sentiments
 - Comment prendre du recul et garder confiance
 - Analyse de pratique : le cycle de Kolb
 - Tirer parti de la situation : ce qu'il faut retenir



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise en situation



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Modalité

Formation présentielle

Profil Apprenant(s)

- Personnes en relation avec du public

Pré-requis

- Aucun

Contactez-nous

Erika TONNERRE
02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap.

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : prochainement disponible



