

# PROGRAMME DE FORMATION

## GÉRER L'AGRESSIVITÉ DU PUBLIC ACCUEILLI

DUREE : 3,5 JOURS (24,5 HEURES)

Date de mise à jour : 22/06/21



### OBJECTIFS OPERATIONNELS VISES / COMPETENCES VISEES

**01 Objectif 1** : Comprendre les mécanismes de l'assertivité pour acquérir les comportements adaptés en situation d'agression

**02** : Enrichir votre boîte à outils pour désamorcer une situation conflictuelle avec un client, fournisseur, ou collègue

**03** : Anticiper pour se projeter positivement et mieux gérer ses propres émotions pour améliorer votre bien-être

**04** : Effectuer un suivi quelques mois plus tard pour ancrer les acquisitions et dynamiser le développement de nouvelles compétences

### CONTENU DE LA FORMATION

#### 1 Comprendre les mécanismes de l'assertivité pour acquérir les comportements adaptés

- D'où provient l'agressivité ? Les conséquences provoquées et les effets des non-dits
- Travail collaboratif : Comment se manifeste l'agressivité chez vos interlocuteurs ?
- Identifier les différents niveaux d'agressivité / Quelle est votre résistance face à un comportement agressif ?
- Test sur l'assertivité et restitution des 4 profils, pour augmenter la compréhension mutuelle
- Les conséquences des 4 comportements : cerner vos forces et fragilités

#### 2 Enrichir votre boîte à outils pour désamorcer une situation conflictuelle

- Quand communiquer ? Choisir le moment propice avec le thermomètre des humeurs
  - Identifier le seuil critique et diminuer la tension
  - Comment se comporter face à une personne agressive ?
- Mise en pratique de l'écoute active, la reformulation, la prise en charge
- Astuces : interrompre courtoisement une conversation avec un bavard,
- Communiquer 1 phrase courte en cas d'insultes pour mieux gérer les émotions
  - Le recours à la fuite dans les cas extrêmes /
  - Identifier vos outils actuels et ceux à développer

#### 3 Anticiper pour améliorer votre bien-être

- Anticiper vos réactions et celles de vos clients
- Travail collaboratif : Préparer les objections les plus courantes et les réponses à apporter
- Informer dans une dynamique de prévention, négocier les délais, recourir à 1 personne ressource
- Scenarii de situations d'agression dans votre milieu professionnel / Jeux de rôle, débriefing et conseils
- Définir un état souhaité, identifier des objectifs associés et le plan d'actions

#### 4 Suivi pour ancrer les acquisitions et dynamiser le développement de nouvelles compétences

- Retour d'expérience sur vos réussites et essais, quelques mois après la 1<sup>ère</sup> session
- Encourager la mise en application, réaliser des piqures de rappels, corriger les interprétations
- Jeux de rôle, débriefing et conseils / Travail collaboratif sur les situations les plus délicates

### MODALITES D'EVALUATION ET FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

**EO1 Evaluation de l'Objectif 1** : AP Auto positionnement de début de formation + photo des attentes des participants + 2 QCM EAFF Evaluation des Acquis de Fin de Formation

**EO2** : 2 questions QCM EAFF

**EO3** : Grille évaluation jeu de rôle ou 2 questions QCM EAFF + AP fin de formation + QES Questionnaire d'évaluation de la satisfaction

**EO4** : QCM EAFF

**Délivrance d'une attestation de formation à l'issue de la formation**



## MODALITES ET DELAIS D'ACCES A LA FORMATION / OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

Modalités : sur demande par téléphone, mail ou site internet, via le bulletin inscription, avec versement d'1 acompte pour réserver les dates

Délais en inter-entreprises : 2 mois avant le début de la formation et selon place disponible

Délais en intra-entreprise : à convenir selon l'agenda du consultant formateur

Obligations réglementaires : aucune

## PUBLIC, PREREQUIS, CONSEILS PRATIQUES, LIEU, DATES, NOMBRE DE PARTICIPANTS

- Public : salariés en charge de l'accueil du public
- Prérequis : aucun
- Conseils pratiques : en intra 1 salle de réunion avec 2 m2 par participant + 1 vidéo projecteur + paperboard
- Lieu : inter dans votre entreprise ou intra sur les Pays de Loire en location de salle
- Dates : selon calendrier ou à convenir
- Nombre de participants : intra 1 minimum. Inter 4 minimum à 8 maximum

## TARIFS

En tant qu'organisme de formation, les prix sont nets de taxes

### Intra

800 € entre 1 et 2 stagiaire(s)/jour

1000 € entre 3 et 4 stagiaires/jour

1 300 € entre 5 et 8 stagiaires/jour

### Inter

250 € par stagiaire/jour

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Nos locaux sont accessibles au PMR. Contactez-nous pour réaliser 1 étude personnalisée selon votre handicap

## PROFIL INTERVENANTE

Consultante senior spécialisée en management, ressources humaines, communication, développement personnel, efficacité professionnelle, organisation. Expertise de 24 ans, diplômée du Master RH, option communication, management, gestion de projets. Formée aux outils de la psychologie moderne : hypnose conversationnelle, Palo Alto, PNL, Assertivité...

## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Pédagogie interactive, échanges et analyse de la pratique
- Utilisation de la PNL pour faciliter l'ancrage des acquisitions
- Apports illustrés avec support visuel alternés de pratiques
- Travail collaboratif entre participants et/ou jeux de rôle
- Remise d'un livret aide-mémoire
- Moyens : boîte à outils ludiques et de développement personnel, jeux & exercices pratiques
- Organisme certifié Datadock

