

# Gérer l'agressivité avec professionnalisme

➔ Appliquer la consigne pour faire cesser une agression en agence

- **Public :** Toute personne amenée à être en contact avec du public.

Effectif de 2 à 4 personnes par session.

**Durée :** 2 jours.

## Objectifs :

- Identifier les mécanismes du comportement humain entrant en jeu dans le stress et l'agressivité.
- Adapter son discours vis-à-vis d'un client agressif pour le ramener au calme.
- Employer les techniques de l'étude comportementale pour désamorcer les conflits.

## Méthodes Pédagogiques :

- Présenter les outils et méthodes permettant d'anticiper, de comprendre et de gérer les situations d'agressivité de manière efficace.
- Examiner des cas concrets issus de l'expérience des participants.
- Exercices pratiques de mise en situations.
- Remise d'un support aide mémoire.
- Suivi téléphonique individuel un mois après formation.

**Lieu, dates, tarifs :** nous consulter.

## PROGRAMME

### Journée 1 : COMPORTEMENTS ET EMOTIONS (7h00)

#### A. Introduction (30mn)

- Présentation animateur
- Présentation stagiaires/Expression des attentes
- Les enjeux de la formation
- Objectifs de la formation
- Plan de la formation

#### B. Analyser les conflits commerciaux (1h00)

- Etat des lieux : contexte environnemental, émotionnel
- Sources du conflit : facteurs favorisant, facteurs déclenchant
- Mesures préventives
- Validation des acquis par questions, exercices et résultats commentés

#### C. Analyser les comportements (2h30)

- Définition du comportement
- Quels sont les différents types de comportements ?
- Pourquoi les clients sont-ils agressifs ?
- Comment identifier un client difficile ? Agressivité défensive et offensive
- Validation des acquis par exercices pratiques et résultats commentés

#### D. Comprendre les mécanismes de nos modes mentaux pour une meilleure réactivité et prise de recul (3h00)

- Notre cerveau : comment prenons-nous nos décisions ?
- D'où provient le stress ?
- Identifier et interpréter son propre stress
- Comment adopter un état d'esprit serein et rationnel ? : exercices pratiques
- Mise en place d'un plan individuel d'actions
- Validation des acquis par questions et résultats commentés

### Journée 2 : COMMUNICATION ET GESTION DES CONFLITS (7h00)

#### A. Communiquer avec prise de recul (2h30)

- Comprendre son interlocuteur
- Comment se faire comprendre ? Reformulation (exercices collectifs), gérer la mauvaise foi (exercices en groupes)
- Comment utiliser la métacommunication ? (entraînement collectif)
- Communiquer de façon spécifique suivant le comportement de l'interlocuteur : mise en situation collective
- Les mots à proscrire, les bons mots à employer, les phrases d'apaisement

#### B. Comment se comporter avec un client agressif ? (1h00)

- Adopter les bonnes attitudes : rigueur et professionnalisme
- Comment désamorcer un conflit et ramener au calme l'interlocuteur en limitant les dommages ?

#### C. Exercice filmé de mise en situation (3h15)

- Chaque stagiaire à tour de rôle doit gérer une situation de client agressif
- Débriefing de la vidéo

### CONCLUSION (15mn)

- Synthèse