

# Savoir gérer et prévenir les incivilités clients

<https://www.estim-formation.com/formation-gerer-incivilites-clients>

## Objectifs de la formation

- Identifier les signaux précoces d'agressivité
- Analyser les comportements difficiles.
- Comprendre les impacts et conséquences sur l'équipe et l'entreprise
- Apprendre à gérer les incivilités clients et prévenir les risques de conflits.
- Savoir accompagner et soutenir la victime de comportement agressifs

## Programme pédagogique

Connaitre et définir les incivilités et les comportements violents en milieu professionnel : concept et cadre juridique

- Comprendre ce qui définit l'incivilité, l'agressivité, la violence verbale, la violence physique
- Connaitre le cadre juridique spécifique aux incivilités et à la violence
- Connaitre le cadre juridique concernant la sécurité au travail

Savoir identifier les signaux d'agressivité et ses déclencheurs

- Expliquer les comportements agressifs des clients et usagers
- Repérer les signes précurseurs de l'agressivité, les éléments d'un conflit pour éviter la surenchère
- Comprendre le comportement des clients et des usagers pour anticiper les réactions et se protéger : la pyramide de MASLOW
- Repérer les principes de communication menant aux incompréhensions : source du stress et des conflits
- Identifier et maîtriser les facteurs ou situations déclencheurs des tensions
- Maîtriser les outils de communication pour décoder les attitudes corporelles et comprendre le langage non verbal

Identifier les impacts et conséquences sur l'équipe et l'entreprise

- Connaitre les répercussions immédiates et leurs répercussions à moyens termes
- Observer les réactions et attitudes : démotivation, burn out, turn over ...
- Reconnaître les risques psychosociaux

Prévenir et gérer l'agressivité

- Repérer les signaux non verbaux et verbaux pour appréhender les situations tendues
- Répertoire des situations qui suscitent insatisfaction et colère.
- Pratiquer l'écoute active : écoute, questionnement, reformulation
- Adopter une gestuelle appropriée
- Appliquer les postures et positions de sûreté : savoir dire « Non »
- Exemples des différents échanges difficiles (refus, réclamations, interlocuteur agressif ou impatient)
- L'affirmation de soi pour faire face à l'incivilité : la méthode ERIC

Accompagner et soutenir le personnel victime par une prise en charge efficace

- Apporter du soutien à la victime
- Maîtriser le processus interne de sécurité
- Mettre en place un protocole à adopter en cas d'incivilités ou violences
- Encourager la force de l'équipe pour gérer les incivilités clients

## Prérequis et public cible

## **Public concerné :**

- Managers, responsables de boutiques ou magasins,
- Référents QVT/RPS
- Tous professionnels travaillant en face-à-face avec les clients/le public

## **Modalité d'évaluation pédagogique**

### **Méthodes d'apprentissage :**

- Vidéos courtes pédagogiques illustrant des situations types
- Modèle de charte de civilité et respect
- Support de formation
- Mise en situations concrètes adaptées à votre métier
- Cas pratiques
- Réflexion collective