

Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

Gestion des incivilités et des situations difficiles

Clients mécontents, personnes agressives. Ces situations sont de plus en plus fréquentes. Se former aux techniques de gestion des situations d'agressivité permet de préserver notre intégrité et de continuer notre activité en gérant mieux nos émotions.

Objectifs

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Connaître les techniques de gestion des situations d'agressions
- Savoir agir face à des agressions verbales
- Intégrer des outils pragmatiques de gestion des individus et des groupes

Public

Toute personne amené à recevoir des clients ou à gérer du public : service d'accueil, hôtesse, service après-vente

Prérequis

Être déterminé pour s'impliquer personnellement dans la formation, pour s'approprier les techniques et pour en recueillir tous les bienfaits.

Programme

- Définition la notion d'agressivité
- La typologie des agresseurs
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité, les personnalités difficiles et leurs besoins
- Identifier les comportements menaçants et la réalité du risque pour adapter son comportement
- Gérer son stress
- Les techniques d'écoute active, d'évitement
- S'entraîner avec des techniques de négociation, de médiation et de Communication Non Violente

Pédagogie de la formation

La pédagogie est impliquante, soutenue par les exercices proposés par la formatrice : autodiagnostic, réflexion en sous-groupe, des mises en situations conçues par la formatrice, d'autres issues de la réalité des participants.

Les mises en situation sont enregistrées à l'aide du camescope. Les commentaires individuels sont oraux et écrits pour faciliter la progression du participant.

Toutes les actions de formation de Chantal Balmont Conseil répondent parfaitement aux exigences du Décret Qualité DataDock du 30 Juin 2015. Elles sont référencées par l'ensemble des financeurs de la formation professionnelle.



Durée : 2 jours (14H de F^o)

Tarif : 1659€ net de taxes

Dates : 21 & 22 Janv. 2025 -
26 & 27 Mars 2024 - 3 & 4

Jun 2025 - 10 & 11 Sept.
2025 - 18 & 19 Nov. 2025 ou
démarrage immédiat

Lieu : Ecully ou à définir

Code : CONF1102

Formation inter-entreprise

Maximum 7 personnes

Intervenant :

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: formation@balmont.net

 Also in English

