



## Prérequis

Aucun

## Public

Tout public

## Objectifs

Comprendre le mécanisme de l'agressivité pour mieux y faire face et apprendre à gérer les clients difficiles

Savoir agir vite : Plus un conflit est traité rapidement, plus il est simple à gérer

Maîtriser ses émotions et ses réactions, afin de rester serein, attentif et ferme face aux comportements agressifs et aux incivilités

## Pédagogie

Road book illustré. Alternance d'apports théoriques et d'applications

Nombreux exemples illustrés et interactifs

Vidéos

Jeux de rôle

Test de personnalité remis aux stagiaires

## Validation

Evaluation des compétences par QCM ou formulaire en ligne

Attestation de formation

AFEST

VISIO



N° déclaration  
22 600 288 660

# Gérer les clients difficiles et les incivilités

1 jour – 7 heures

## Les caractéristiques d'une situation agressive

- Identifier la nature de la situation, son niveau et ses différentes sources
- Parler le langage de l'autre : « à chacun sa vérité »
- Ce que signifie « Écouter » et « Comprendre » l'autre
- Exercices : Analyse de vidéos & échanges

## Comment aborder une situation agressive et les incivilités

- Les différents acteurs en présence. Comment décrypter le comportement des clients difficiles
- Analyser et repérer les personnalités dites « difficiles »
- Permettre à chacun de donner sa version des faits, d'exprimer ses opinions

## Le point de vue

- Les différentes façons de décrypter une image.
- Savoir repérer la « véritable » motivation qui se cache derrière la situation agressive. Comprendre et analyser les peurs et le motif caché du client
- Exercices : Analyse de vidéos & échanges

## La roue des émotions (mécanisme de l'agressivité)

- Les 6 émotions « primaires » et leurs conséquences comportementales
- Comment faire face à chacune des situations émotionnelles
- Fiche d'action : posture à adopter
- Exercice : Jeux de rôles d'agressivité □ Trouver l'origine

## Les 2 postures : Être « à la place de » et « être avec »

- Petite visualisation des 2 postures
- Vidéo à décrypter, Exercice : Un entretien qui aurait pu mal tourner (quelle est la situation avec le client et comment l'améliorer)



### Adopter le bon comportement

- Adapter son comportement et intégrer le point de vue de l'autre
- La règle des 21 jours : Comprendre et gérer la frustration
- Comment ne pas laisser « pourrir la situation » ? Exercices : Analyse de vidéos & échanges. Faire reformuler 1 demande

### Une posture décisive : « l'assertivité »

- Qu'est-ce que l'assertivité ? Reconnaître les différents types d'assertivité
- Recevoir une critique, savoir exprimer face à un client
- Oser exposer un point de vue différent
- Faire face aux critiques justifiées et injustifiées
- Savoir réagir aux objections sans faiblesse
- Recherche d'exemples de situations : Sans assertivité, avec assertivité
- Vidéos à décrypter + Petit exercice : « Comment vous comporteriez-vous ? »

### Les « Essentiels » du stage

- Petite synthèse individuelle et collective
- Plan d'action pour chacun

AFEST

VISIO



N° déclaration  
22 600 288 660

Groupe MAB

83 rue de Paris – 60200 Compiègne

09 87 38 20 85 // rebecca.groupemab@gmail.com // www.groupemab.com