

## Gérer les incivilités

**Code :** A304

**Durée :** 2 jours

**Prix :** 990 € HT

**Lieu :** Paris

### Liste des dates :

25 au 26 janvier  
11 au 12 avril  
03 au 04 juin  
26 au 27 septembre  
21 au 22 novembre

### En distanciel :

**Durée :** 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel

**Prix :** 810 € HT

### Liste des dates :

Janvier : 10 matin, 12 matin et 15 matin  
Mars : 11 matin, 12 matin et 15 matin  
Juillet : 04 après-midi, 08 après-midi et 09 après-midi  
Octobre : 03 matin, 07 matin et 08 matin  
Décembre : 02 matin, 05 matin et 06 matin

### Public concerné :

Toute personne ayant un contact direct ou indirect avec les clients

### Intervenants :

Spécialiste en communication et en commercial

### Pré-requis :

Aucun

### Techniques d'animation :

Alternance de théorie et de pratique. Pratiques de conception, de réalisation puis d'animation. Entraînements.

### Objectifs :

Les facteurs à l'origine des incivilités dans l'esprit 'comprendre pour agir'.  
Les réponses possibles à la colère et aux incivilités des clients (nature / effets / écoute empathique)  
La gestion de son propre état émotionnel (expression / ressenti / neutralité)  
La gestion a posteriori des situations de crise (démarches individuelles et collectives / actions de prévention)

### Programme :

#### Qu'est-ce que l'incivilité?

- ✓ Identifier les facteurs d'agressivité : individuels, en groupe, sociaux, commerciaux
- ✓ Les différentes catégories de personnes inciviles
- ✓ Les différents types et niveaux d'incivilités : les situations qui génèrent insatisfaction et colère
- ✓ Cadre juridique des situations d'incivilité et d'agression : réalité objective, perception subjective
- ✓ Les facteurs déclencheurs de l'incivilité
- ✓ L'escalade de l'incivilité à l'agressivité

#### Faire face à une situation d'incivilité client

- ✓ Distinguer la situation, la personne et son comportement
- ✓ Observer et écouter pour engager la désescalade
- ✓ Rétablir le lien de personne à personne
- ✓ Maîtriser ses émotions face à la critique du client
- ✓ Reformuler ce qui pose problème pour "calmer le jeu"
- ✓ S'engager vers une solution pour rétablir la satisfaction du client

#### Désamorcer et faire face à l'agressivité des clients

- ✓ Analyser la situation et évaluer le niveau de risque : pour soi et son employeur
- ✓ Etablir une communication constructive et efficace
- ✓ Refuser « l'escalade » de la violence
- ✓ Mettre en place les attitudes les plus adaptées

#### Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile

- ✓ Connaître ses « embrayeurs » émotionnels et ses réactions
- ✓ Gérer son stress en phase d'alarme
- ✓ Gérer ses émotions : la peur et la colère
- ✓ Prendre conscience de son potentiel et de sa résistance
- ✓ Savoir faire appel à des tierces personnes
- ✓ Oser communiquer, en parler :
  - points clés du debriefing avec soi-même, sa hiérarchie, ses collègues.

#### Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper

- ✓ Répertorier les situations qui suscitent insatisfaction et colère des clients
- ✓ Observer les micro-signaux précurseurs d'une manifestation d'incivilité
- ✓ Agir pour prévenir : mode opératoire, moyens et ressources disponibles
- ✓ L'équipe, un lieu de solidarité et d'apprentissage pour mieux gérer les incivilités clients