

# FAIRE FACE AUX INCIVILITES DANS LA RELATION CLIENT



## PUBLIC CONCERNE

Tout personnel en contact avec la clientèle, physiquement ou par téléphone (service accueil, commercial...)

## DUREE

2 jours

## MODALITES

2 séances de 7h de cours

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Limiter les incivilités et l'agressivité d'un client en optimisant son accueil
- Repérer les signes précurseurs pour prévenir et anticiper les conflits (ou l'escalade)
- Utiliser les outils de communication verbale et non verbale appropriés face à un client difficile
- Garder une posture professionnelle positive en toutes circonstances
- Se protéger pour prendre du recul et préserver son équilibre personnel

## PROGRAMME

### 1. Intégrer les fondamentaux d'un accueil réussi

- Les comportements et paroles indispensables
- Les différentes typologies de clients difficiles
- Les enjeux du traitement des incivilités et de l'agressivité d'un client (pour soi, pour l'entreprise, au regard des démarches qualité).

### 2. Mieux comprendre l'agressivité dans la relation client

- Répertorier les situations pouvant susciter l'insatisfaction ou l'agressivité
- Observer les signaux précurseurs d'une manifestation de colère ou de violence
- Comprendre les intentions et émotions de l'interlocuteur, analyser le non verbal. Savoir observer pour entendre.
- Analyser la situation pour évaluer le niveau de risque (pour soi et pour les autres)
- Garder sa neutralité pour ne pas envenimer la situation.

### 3. Utiliser les outils d'une communication positive

- Travailler l'écoute active, le questionnement et la reformulation.

- Utiliser le bon langage et les expressions à éviter, mettre de côté son ego.
- Désamorcer une situation mal engagée. Impliquer le client dans la recherche de solutions pour anticiper l'escalade.
- Confirmer les décisions avec calme et recul.

### 4. Maîtriser ses émotions pour maintenir une posture professionnelle

- Auto-diagnostic de son niveau d'assertivité
- Comprendre ses propres mécanismes d'anxiété et de réaction, et savoir évacuer la pression (respiration, gestion du stress).
- Développer sa stabilité émotionnelle.
- Savoir faire intervenir des tiers si besoin : oser communiquer, débriefer.
- Utiliser la force de l'équipe pour gérer et prévenir les incivilités.

### 5. Se protéger

- Gérer ses propres émotions lors de situations délicates et impactantes.
- S'entraîner aux situations difficiles pour ne pas être pris au dépourvu.
- Récupérer sa sérénité après une incivilité, se débarrasser des émotions toxiques.

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

- Alternance d'apports théoriques et méthodologiques
- Supports de cours – Exercices pratiques – Mises en situation (filmées ou non)
- Auto-analyse de chaque participant
- Elaboration d'un plan de développement personnel.

## **MOYENS TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES**

- Un formateur consultant qualifié et expérimenté en communication et relations clients
- Une salle de formation climatisée et équipée de moyens modernes (écran, vidéo projecteur et camescope)
- Un support de cours remis à chaque participant

## **MODALITES D'EVALUATION**

Évaluation des acquis tout au long de la formation

## **VALIDATION DE LA FORMATION**

Attestation de formation