



# Prévention des risques d'agressions et d'insécurité face aux clients

## COMPETENCES VISEES :

Travailler avec les clients de l'entreprise en utilisant l'échelle des émotions humaines et utiliser les techniques de réaction

## OBJECTIFS

À l'issue de la formation, Le salarié sera capable :

De développer sa capacité à comprendre les mécanismes de l'agressivité dans la relation client.

De savoir réagir et faire face à une situation d'incivilité et/ou d'agression verbale (voire physique) et connaîtra les différentes techniques de réaction.

Être en capacité de contrôler et maîtriser ses émotions lors des situations difficiles

De détecter les signes avant-coureurs de comportement agressif et les clients potentiellement agressifs.

## PROGRAMME

### JOUR 1

Aggression et insécurité dans la relation client : de quoi parle-t-on ?

Violences externes, agressions, comportements hostiles et incivilités :

- Identifier les facteurs de risques
- Connaître les conséquences pour les salariés

Faire la différence entre stress aiguë et stress chronique

Les bases de la communication

Connaître les éléments de sa situation de travail afin d'identifier les facteurs de risque et les éléments aidants

Se situer et situer son interlocuteur dans l'échelle sociale des émotions afin de pouvoir utilement faire face à une situation de tension avec un client.

### JOUR 2 MATIN

Apprécier les degrés d'alerte dans une relation interpersonnelle et les techniques de réaction

- les incidents sans confrontation
- les incidents avec confrontation
  - La pyramide des incidents
  - les techniques de réaction

## PUBLIC

Tout salarié en contact direct avec le public

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

14 heures (2 jours consécutifs)

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Une pédagogie interactive basée sur des exercices, des jeux de rôles, des mises en situations complétées par des apports techniques.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Questionnaire d'évaluation à chaud

Support de cours remis à chaque participant

ACACIA CONSEIL

### Pour aller plus loin

Nous vous conseillons de suivre  
après cette formation :  
Ces situations qui font votre  
quotidien