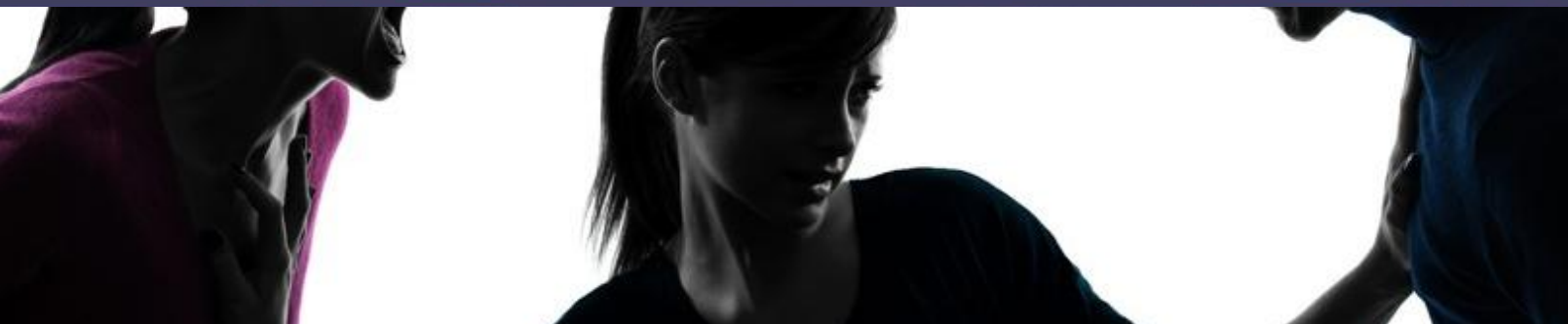




INTER
DANS NOS CENTRES

Prévention & Gestion des incivilités et des conflits Spécifique Retail et Commerce de Proximité – 7h



Objectifs : Savoir adapter son comportement et sa communication devant une situation difficile ; savoir préserver le lien avec le client; savoir gérer ses émotions pendant et après une agressivité ou une incivilité



Public visé

Personnel en contact avec les clients



Pré-requis

Pour suivre cette formation, aucun pré requis n'est nécessaire.



Nombre de participants

8 personnes maximum.



Durée

7 heures soit 1 jour



Intervenant(s)

Formateur spécialisé dans la gestion des conflits, incivilités.



Attribution finale

Attestation de stage.

PROGRAMME SPECIFIQUE RETAIL ET COMMERCE DE PROXIMITE

Présentation, tour de table et objectifs de la formation :

1. Introduction : Partager le cadre de la formation

- Le cadre de la formation : Accueil des participants, présentation du formateur et du déroulement de la journée de formation
- Objectifs et attentes des participants

2. Comprendre les mécanismes d'agressivité et d'incivilité :

- Distinguer les différents comportements violents : de l'agression verbale à l'incivilité
- Reconnaître les situations qui mènent à l'agressivité ou à l'incivilité
- Identifier les causes d'incivilités : Culturelles, sociales et individuelles
- Nos réactions et sentiments face à un comportement agressif : Pendant et après
 - Émotions et sentiments
 - Diagnostics et interprétations
- Identifier ce que le client peut percevoir comme agressif ou violent

3. Faire face à une situation d'agressivité ou d'incivilité visiteur/client

- Distinguer la situation, la personne et son comportement
- Manifester l'écoute active : Les mots et attitudes visuelles
- Rester professionnel en maîtrisant ses émotions :
 - Faire la différence entre empathie et compassion
 - Apprendre à gérer son stress
 - Apaiser la situation tendue : Acceptation et reformulation de ce qui pose un problème
 - Savoir proposer une solution : questions et validation

4. Gérer son stress et retrouver son calme

- Pendant la situation difficile : Notions de communication non-violente
- Respiration et posture
- Après :
 - Pourquoi et comment en parler ?
 - A qui le faire ?
 - Faire le point pour avancer

- Une formation personnalisée pour le commerce
- Prise en compte de votre contexte par une analyse préalable de vos risques spécifiques
- Découverte des différents outils pour faire face aux incivilités et aux agressions
- Échanges d'expériences : Les participants analysent ensemble leurs propres expériences puis expérimentent différentes méthodes pour résoudre les situations difficiles.
- Exercices pédagogiques spécifiques avec mises en situations basées sur des cas concrets, selon le vécu, les process et les expériences des stagiaires.
- Débriefings sur les différents exercices
- Boîte à outils et fiches pratiques remises aux apprenants



Méthodes et Moyens Pédagogiques

Interaction permanente entre les participants et le formateur; Exercices pédagogiques et de nombreuses mises en situations et jeux de rôles. Utilisation d'un ordinateur et présentation PowerPoint.



Documents Pédagogiques

Support de cours spécifique avec Boîte à outils et fiches pratiques remises aux apprenants



Suivi / Évaluation

Évaluation tout au long de la formation. Évaluation de la formation par les stagiaires concernant les objectifs et la qualité. Responsable Pédagogique : Fabrice Rousseau



Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de le préciser à l'inscription. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur.