

# INCI – Faire face aux incivilités des clients

**Code produit :** INCI  
**Niveau :** Initiation  
**Modalité :** Présentiel  
**Durée (en heure) :** 7.0

**Tarif :** 0  
**Eligible DDA :** non  
**Public :** tous les collaborateurs d'entreprises en contact avec le public  
**Prérequis :**  
  
aucun

## Objectif

- déceler les signes de l'agressivité
- comprendre les raisons de l'incivilité
- être en capacité de désamorcer les situations conflictuelles

## Programme de la formation

### 1-Comprendre la nature et les manifestations de l'agressivité pour mieux réagir

- Définitions de l'agressivité, de la violence et des incivilités
- D'où vient l'agressivité ? Les ingrédients d'une situation conflictuelle
  - Conséquence d'une frustration
  - Fuite, rejet sur un tiers
  - Jugements de valeur
  - A priori...

### 2-Affronter les incivilités : comment désamorcer les tensions et l'agressivité?

- Décoder les déclencheurs de l'agressivité
- Discerner les attitudes facilitantes des attitudes limitantes
- Eviter l'escalade et le passage à la violence
- Apprendre à dire non à une demande inappropriée
- Récupérer après une agression
  - Gérer son propre stress
  - Prendre du recul
  - Contrôler ses émotions

### 3-Anticiper les conflits

- Repérer les motifs habituels d'insatisfaction
- Déceler dès l'entrée du client une potentielle agressivité
- Organiser l'espace préventif

### Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

### Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Réalisation d'exercices pratiques



AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2022 AF2A. Tous droits réservés.