

# Gestion des situations difficiles



2 jours  
(14h)



Personnel encadrant

1

## Analyser l'incivilité et l'agressivité dans la relation client

- Définition
- De l'incivilité à l'agression
- Les causes de l'agressivité : la pyramide de Maslow
- Les conséquences

2

## Connaître les indispensables d'une relation client de qualité

- La communication
- L'intelligence émotionnelle
- Gestion du stress

30 %  
Théorique

70 % Opérationnel

### Atelier dynamique

Connaître les risques et conséquences psychologiques et physiques de l'agressivité humaine :

- Méthode SPARTAN pour appréhender physiquement et psychologiquement les risques dans son milieu professionnel.

## OBJECTIFS

- Acquérir les bons réflexes pour désamorcer les situations difficiles.
- Se connaître pour mieux contrôler ses réactions.
- Savoir rester calme et prévenir l'escalade des situations d'agressivité.

3

## Maîtriser les méthodes de gestion de conflit

- Les différentes étapes de gestion de conflit
- La négociation

4

## Revenir à soi

- Lâcher prise face à une situation d'agressivité
- Récupérer sa disponibilité et son énergie
- Les points essentiels de la situation lors du débriefing