

# Gestion des situations difficiles



2 jours  
(14h)



Personnel encadrant

1

## Saisir l'influence de l'image de l'entreprise sur le comportement des clients

- La représentation sociale de l'entreprise
- L'impact de l'image de l'entreprise sur le comportement des clients
- L'incivilité au quotidien : comment s'en protéger pour rester serein dans son travail ?

2

## Comprendre l'impact de l'incivilité dans les relations

- Définition
- De l'incivilité à l'agressivité
- De l'agressivité à l'agression

### OBJECTIFS

- Comprendre l'incivilité et les mécanismes de l'agressivité chez le client.
- Acquérir les bons réflexes pour désamorcer les situations difficiles.
- Mieux se connaître pour mieux contrôler ses réactions.
- Connaître les moyens de maîtriser ses émotions.

3

## Interpréter l'agressivité dans la relation client

- Les causes de l'agressivité : la pyramide de Maslow
- Les différentes attitudes agressives
- Les conséquences

4

## Connaître les indispensables d'une relation de qualité

- La communication pour rétablir le lien et engager la désescalade verbalement
- Les différents canaux de communication
- L'intelligence émotionnelle

40 % Théorique

60 % Opérationnel

5

### Canaliser son stress

- Réévaluation cognitive
- Le débriefing
- Le bien-être au travail

6

### Connaître le cadre juridique des situations d'agression au travail

- La légitime défense
- La non-assistance à personne en danger

7

### Maîtriser les méthodes de gestion de conflit

- Les différentes étapes de gestion de conflit
- La gestion de conflit au téléphone

8

### Intégrer les bons gestes à avoir en cas de conflit physique

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

- Méthodes SPARTAN pour appréhender physiquement et psychologiquement les risques dans son milieu professionnel
- Postures et techniques de respiration pour prendre conscience de leurs bienfaits
- Exercices pour décharger ses émotions négatives et décompresser mentalement et physiquement

