

Gérer les agressions des clients

<p>Objectif : Prévenir et désamorcer les agressions de la part de ses clients.</p>	<p>Personnes concernées</p>
<p>PROGRAMME</p>	
<p>Retour d'expérience sur des situations vécues</p> <p>Séquence 1 : Prévenir et repérer les situations difficiles avec les clients</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Identifier les causes d'agression de la part des clients ✚ Comprendre l'état d'esprit des clients ✚ Repérer les signes précurseurs d'une agression ✚ Maîtriser et inculquer à son équipe les règles d'or : contact de qualité, professionnalisme, réactivité <p>Séquence 2 : Intervenir pour désamorcer l'agressivité d'un client</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Les différents comportements possibles face à une agression ✚ Adopter le bon comportement ✚ Les étapes de l'agressivité ✚ Gérer les insultes ✚ Intervenir en tant que manager ✚ Gérer une agressivité persistante ✚ Gérer ses émotions face à l'agressivité ✚ Analyser la situation <p>Séquence 3 : Maîtriser les attitudes à privilégier dans les situations extrêmes (violence, braquage, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Les motivations des agresseurs ✚ Les paramètres pris en compte par les agresseurs ✚ Le comportement préventif ✚ Le comportement à adopter face à l'agresseur <p>Séquence 4 : Agir et réagir après une agression</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Que faire après une agression : à chaud ? / à froid ? ✚ L'alerte ✚ L'aide aux victimes ✚ Porter plainte ✚ Les mesures à prendre 	<p>Toute personne qui travaille au contact de clients ou usagers.</p> <p>Pré requis : aucun.</p> <p>PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur</p> <p>Issu du commerce et du management. Très expérimenté dans le domaine des services.</p> <p>Méthode pédagogique</p>  <p>La pédagogie consiste en études de cas, apports théoriques, jeux de rôle, exercices ludiques d'application des techniques, tests individuels.</p> <p>Intra entreprise Lieu de formation : dans la ville de votre choix</p> <p>Inter entreprises Tarif par personne</p> <p>1 jour</p> <p>650 €</p> <p>Réf : MA103</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Management partout en France

Formation *Gérer les agressions des clients*

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Toutes les formations Management de notre organisme de formation sur www.proformalys.com