



Gestion des incivilités des clients

Objectifs : Identifier les éléments d'un conflit et éviter la surenchère. Comprendre le comportement humain et adopter une réaction appropriée. Repérer les signes avant-coureurs de l'agressivité. Choisir et mettre en place une stratégie de résolution de conflits. Gérer le stress et agir avec professionnalisme.	
PROGRAMME	
→ Typologie des comportements - Les trois niveaux de comportements agressifs - Savoir repérer les personnes pouvant générer un conflit - Les différents profils rencontrés, typologie et compréhension - Savoir observer ➤ Les 4 repères d'un code de conduite ➤ Evaluation rapide du potentiel de réactivité d'une personne ➤ Les échelles de comportement → Comprendre le fonctionnement du cerveau - Les 3 cerveaux et leur rôle dans une situation agressive - Méthode d'analyse du langage du cerveau et de ses comportements - La pyramide de Maslow, outil de compréhension comportementale → Comprendre les situations conflictuelles - Les différentes phases du conflit oral : ➤ Les 5 étapes d'une situation de conflit ➤ Les 4 phases du conflit - Les principes de base pour éviter de rentrer en conflit, la vigilance ➤ Développer son attitude d'écoute ➤ Poser les bonnes questions ➤ Construire une réponse appropriée - La gestion de l'espace (proxémique et espace personnel) - L'incompréhension : genèse du stress et des conflits - Les facteurs déclencheurs des tensions → Décoder les attitudes corporelles - Comprendre le langage des gestes - Signification des micro-expressions, des micro-démangeaisons → Adopter un comportement approprié - S'adapter au style de communication verbale de son interlocuteur - Adopter une attitude physique rassurante, stable (communication non verbale) - Prise de parole, techniques et outils : Voix, regard, gestuelle - Les automatismes du comportement - Sortir des blocages : prendre du recul, améliorer ses réflexes comportementaux - Gérer les tensions, son stress et ses émotions - Rester Maître de soi en adoptant un comportement assertif → Désamorcer un conflit - Les principes de vigilance - La méthode Cooper - Le 6 « thème » D - Les 3 R - La méthode ERIC → Gestion du stress et de la situation - La visualisation - L'ancrage - Les techniques physiques antistress	Personnes concernées Toute personne devant gérer les incivilités des clients. Pré -requis Aucun.
	PEDAGOGIE
	Le Formateur Spécialiste de la sécurité. Méthode pédagogique Formation théorique et pratique.
	Intra entreprise Lieu de formation : dans la ville de votre choix. Inter entreprises à Paris, Lyon, Lille, Lisieux Tarif par personne.
3 jours	
1 550 € H.T.	
Réf : SEC022	

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Sécurité partout en France

Formation *Gestion des incivilités des clients*

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