

SAVOIR GÉRER LES INCIVILITÉS À L'ACCUEIL EN PRÉSENTIEL ET AU TÉLÉPHONE



Nombre de stagiaires
De 5 à 15 max.



Durée de la formation
14 heures

PUBLIC CONCERNÉ

Assistants d'accueil

PRÉ REQUIS

Aucun

TARIF

INTRA : A partir de 2300 € HT

PROFIL DE L'INTERVENANT(E)

Formateur/trice spécialisé(e)

MODALITÉS

Formation en présentiel

DÉLAIS D'ACCÈS

Mise en place de la formation sous un délai de 1 à 2 mois à compter de la signature du devis



OBJECTIFS

- Identifier et comprendre les causes des incivilités en milieu professionnel
- Adopter une attitude professionnelle face à des comportements incivils ou délicats
- Utiliser des techniques de communication pour désamorcer les situations conflictuelles
- Gérer son stress et ses émotions face aux comportements agressifs



PROGRAMME

Gestion des incivilités en présentiel

Communication non verbale : posture, gestuelle, regard

Rester calme et professionnel face aux émotions

Techniques de désescalade : phrases clés et ton adapté

Fixer des limites avec courtoisie

Mises en situation et exemples concrets

Gestion des incivilités au téléphone

Utilisation efficace de la voix et du ton

Techniques pour calmer un interlocuteur agressif

Reformulation et clarification pour apaiser les échanges

Mettre fin poliment à une conversation non-constructive

Jeux de rôles adaptés aux situations courantes.

Gestion du stress et des émotions

Reconnaître et gérer ses émotions en situation

Techniques de relaxation rapide (respiration, recentrage)

Se détendre après une incivilité pour préserver son équilibre

Prévention des incivilités

Créer un environnement serein et accueillant

Poser des limites claires dès le début

Stratégies pour anticiper et désamorcer les situations à risque

Exemples de phrases pour prévenir l'escalade



MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

Convention de formation

Convocation

Questionnaire en amont de la formation sur les besoins et attentes des stagiaires

Questionnaire d'auto-évaluation en début de formation

Temps d'apprentissage : apports théoriques

Temps d'expérimentation : mises en situation

Questionnaire d'auto-évaluation en fin de formation

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu des stagiaires

Feuilles d'émargement à signer par demi-journée

Questionnaire de satisfaction

Certificat de réalisation

Questionnaire à froid 3 mois après la fin de la formation



ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, notre référent handicap est à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité.

Contact : M. Matthieu KERLEROUX : 02 98 24 93 39

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :



2, BD André Malraux
29400 LANDIVISIAU



02 98 24 93 39



coordination@kenvad.fr