



## FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ ET À L'INCIVILITÉ DES CLIENTS

### DURÉE

- ▶ 2 jours

### PRÉREQUIS

- ▶ Pas de pré requis spécifiques

### PUBLICS BÉNÉFICIAIRES

- ▶ Chefs d'entreprise artisanale et leur conjoint collaborateur ou conjoint associé
- ▶ Créateurs d'entreprise artisanale, salariés, demandeurs d'emploi, ...

### VALIDATION

- ▶ Attestation de suivi

### EFFECTIF

- ▶ Entre 8 et 12 stagiaires

### HORAIRES

- ▶ de 9h à 17h

### LIEU

- ▶ Laxou

### OBJECTIFS

- ▶ Permettre aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils les aidant à mieux contrôler leur émotions, désamorcer la violence et rétablir une communication positive
- ▶ S'entraîner à identifier les signaux avant-coureurs de l'incivilité pour mieux la prévenir et la maîtriser

### CONTENU

- ▶ Comprendre l'agressivité dans la relation clientèle
  - ↳ les différentes situations d'agression
  - ↳ Les facteurs d'agressivité (sociaux, commerciaux, ...)
  - ↳ le diagnostic de ses propres réactions à l'agressivité
- ▶ Faire face à une situation d'incivilité client
  - ↳ L'écoute du message
  - ↳ Les éléments à prendre en compte pour pouvoir « calmer le jeu »
- ▶ Conserver et retrouver son calme dans des situations difficiles
  - ↳ Conserver sa stabilité émotionnelle
  - ↳ Savoir faire appel à des personnes tierces
  - ↳ débriefing avec soi-même, ses collègues et sa hiérarchie
- ▶ Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper
  - ↳ Lister les situations amenant à de l'insatisfaction et de la colère de la part des clients
  - ↳ Apprendre à repérer les signaux précurseurs
  - ↳ Agir pour prévenir

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- ▶ Apports théoriques et pratiques
- ▶ Etudes de cas
- ▶ Echange d'expériences



### TARIF

- ▶ Frais d'inscription : 50 €
- ▶ 700 €

▶ **Prise en charge possible, sous conditions\*, par le Conseil de la Formation de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat Grand Est pour les chefs d'entreprise inscrits au RM, leurs conjoints collaborateurs ou leurs conjoints associés. Pour les associés, nous consulter.**

- ▶ **Autres publics : nous consulter**

\* Eligibilité de la demande conformément aux modalités de prise en charge du Conseil de la Formation de la CRMA Grand Est

[www.cma-nancy.fr](http://www.cma-nancy.fr)

[julie-chamant@cm-nancy.fr](mailto:julie-chamant@cm-nancy.fr) • 03 83 95 60 73

**Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Meurthe-et-Moselle**

4 rue de la Vologne • 54520 LAXOU

☎ 03 83 95 60 60 • Fax 03 83 95 60 30