

## GERER ET TRAITER L'ESCALADE DES INCIVILITES

|                    |                                                                                                      |                                                                                   |                                                   |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Durée</b>       | 7 heures, soit 1 jour                                                                                | <b>Tarif</b>                                                                      | INTER : 360 € HT /pers<br>INTRA : 1500 €HT/groupe |
| <b>Public visé</b> | Toute personne amenée à être au contact de la clientèle                                              | <b>Pré-requis</b>                                                                 | Compréhension du français                         |
| <b>Modalités</b>   | Présentiel<br><input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST<br><input type="checkbox"/> en entreprise | Distanciel<br><input type="checkbox"/> en ligne<br><input type="checkbox"/> mixte | <b>Session</b><br>Voir catalogue                  |

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, vous serez apte à comprendre les besoins et les émotions clients, écouter activement leur mécontentement le cas échéant, utiliser des techniques de communication et de résolution des situations d'incivilités, et mieux vous connaître afin de pouvoir prendre du recul et analyser les situations difficiles.

Vous serez capable de vous sécuriser et de vous préserver face aux incivilités, tout en participant à la satisfaction et à la fidélisation des clients, grâce à la création d'une relation de confiance rassurante et une réponse empathique et proactive face aux situations difficiles.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- Interagir avec des clients mécontents (3h30 – 2 séquences)

- Ecouter activement le mécontentement des clients
- Adopter une attitude positive et une posture assertive de résolution des situations d'incivilités
- Transformer la situation en opportunité de fidélisation

**Evaluation continue** à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

#### 2- Se prémunir et se mettre en sécurité (3h30 – 1 séquence)

- Appréhender ses émotions et celles des clients mécontents
- S'approprier des techniques de communication non violente
- Se désengager d'une situation d'incivilités

**Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

### SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Ecoute active** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux d'une gestion des situations d'incivilités efficace. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise afin d'apporter collectivement des éléments d'analyse sur les situations difficiles rencontrées et les réponses apportées. Le formateur aborde le concept d'écoute active à travers une série d'exercices permettant d'identifier les différents éléments qui peuvent amener à des situations de mécontentement et aboutir à des situations d'incivilités. Le formateur réalise un focus sur l'importance de la posture et de l'attitude, puis synthétise l'ensemble pour exposer les principaux moyens de résolution : écoute active, questionnement, reformulation, calme, positivité, assertivité, proposition « gagnant-gagnant »... Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnaire direct.

- **Séquence 2 (2h) Interaction** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence s'organise autour de mises en situation, permettant de mettre en exergue les mécanismes d'émergence, d'accueil et de résolution des situations de mécontentement, d'incivilités, d'objections ou encore de conflits et ainsi les comportements à adopter en prévention ou en gestion. Collectivement, les stagiaires établissent des stratégies de résolution axées sur la fidélisation client. L'accent est porté sur le bon « wording », le « parler positif », la congruence... Le formateur répond aux questions, s'appuie sur l'expérience des stagiaires et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur les réactions à privilégier et celles à éviter et les leviers à adopter pour transformer cette situation difficile en opportunité de fidélisation. Des outils clés en main sont transmis (ex : méthodes, do/not do, ...). Le formateur évalue l'acquisition des compétences à travers les productions.
- **Séquence 3 (3h30) Sécurisation** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur propose une série d'exercices, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes de mieux appréhender leurs propres émotions et celles des clients. L'accent est porté sur la communication non violente, la prise de recul, le savoir dire « non », la passation de relai... Des outils clés en main sont transmis (ex : formules à utiliser ou à éviter, trame bonnes pratiques, ...). Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions notamment sur les situations plus complexes dans lesquelles les stagiaires doivent se désengager / se mettre en sécurité face à une situation difficile. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques. En temps asynchrone, les stagiaires peuvent se connecter à leur rythme sur une période déterminée par le planning de formation.

## METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz...
- Accompagnement pédagogique : L'ensemble des séquences est animé par un seul formateur qui assure l'assistance pédagogique en mode synchrone (présentiel ou classe virtuelle), et en mode asynchrone par mail ou plateforme dédiée.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- **Équipement nécessaire à distance : Un ordinateur ou un smartphone avec caméra, micro et connexion illimitée.** Après traitement de leur inscription, les stagiaires reçoivent leur convocation avec lien vers le test de positionnement. La veille de la formation, les stagiaires reçoivent un mail avec un lien de connexion (et un tutoriel) vers leur salle de formation virtuelle. L'équipe d'assistance est présente en début de session pour accueillir et répondre aux difficultés techniques le cas échéant.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

*Les coûts des évaluations sont inclus dans le coût global du parcours.*

- **Positionnement** : Test d'évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation permettant le cas échéant d'ajuster le parcours de formation et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : Test d'évaluation entre les séquences suivant progression pédagogique.

- Finale : Test d'évaluation des connaissances et compétences à l'issue de la formation permettant de définir le cas échéant un accompagnement individualisé.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire.

*mise à jour : 31/10/2024*

