

OBJECTIF DE LA FORMATION

Différencier les formes d'incivilités et de violences externes et internes

Désamorcer des situations à risque

Appliquer les bonnes pratiques en situation difficile

Accompagner et soutenir le personnel victime

PARTICIPANT

Commerciaux et Responsables Commerciaux, Négociateurs, Chefs de centre de profit.

PRÉ-REQUIS

Aucune connaissance préalable n'est nécessaire

FORMATEURS

Spécialiste en Commercial

MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

PROGRAMME

DIFFERENCIER LES FORMES D'INCIVILITES ET VIOLENCES EXTERNES ET INTERNES, ET LEURS CONSEQUENCES

L'incivilité
L'agressivité
La violence verbale
La violence physique
De l'agressivité à la violence
Comment expliquer un comportement agressif

IMPACT ET REPERCUSSIONS DE LA VIOLENCE

Les répercussions immédiates
Les répercussions ultérieures
Les risques psychosociaux

PREVENIR ET GERER L'AGRESSIVITE

Le pouvoir de la communication verbale
Adopter une gestuelle appropriée
Les postures et positions de sûreté

COMPRENDRE ET GERER SES EMOTIONS EN SITUATION CONFLICTUELLE

Le principe émotionnel
Analyse de ses réactions
Savoir gérer ses émotions en cas de tension

ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LE PERSONNEL VICTIME PAR UNE PRISE EN CHARGE EFFICACE

Le soutien à la victime
Reconnaître les postures manipulateurs
Le processus interne de sécurité
Le cadre juridique