

**PROGRAMME DE FORMATION**  
**MSC08 - GERER LES INCIVILITES DANS LA RELATION CLIENTS**

**Modalités de mise en œuvre :** stage en présentiel

**Public visé par la formation et pré-requis nécessaires pour suivre l'action :**

Public : Tout public

Pré-requis : La formation ne nécessite aucun pré-requis

**Modalité d'accès à la formation :**

Bulletin d'inscription

**Objectifs opérationnels à atteindre en termes de compétences :**

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Savoir accueillir les publics difficiles
- Apprendre à maîtriser les « bons comportements » dans les situations délicates

**Objectifs pédagogiques :**

- Utiliser une communication adaptée permettant de mieux canaliser les publics difficiles
- Mieux connaître vos propres réactions face à l'agressivité pour mieux gérer la personne et la situation

**Contenu et programme de la formation :**

**Rappel : établir un accueil de qualité et présenter une image professionnelle**

Les composantes essentielles d'un accueil de qualité

Présenter une image positive de soi et de son entreprise ou de son service

La notion de « publics difficiles »

**Éviter les comportements difficiles**

Gérer son stress : savoir gérer ses émotions et garder la « juste distance »

Générer rapidement la confiance

Donner à l'interlocuteur les signes de reconnaissance dont il a besoin

Tenir compte des différences

Renseigner, expliquer, rassurer

Utiliser l'écoute active, synchronisation et reformulation

Recentrer le débat, garder son calme face à un interlocuteur

**Faire face aux situations délicates et à l'agressivité**

Être à l'écoute d'un client qui a un problème

Répondre efficacement à une réclamation

Exprimer un refus, une impossibilité, sans blesser

« Canaliser » un interlocuteur

Identifier clairement la réalité et mesurer l'intensité du comportement agressif

Faire face à l'agressivité et savoir la désamorcer

**Encadrement de la formation :**

La formation est encadrée par Nicolas BOURGUIGNON qui assure la coordination de l'équipe pédagogique et administrative. Il est garant du respect du programme prévisionnel défini.

**Qualité du ou des formateurs :**

L'intervenant(e) a été sélectionné(e) dans le cadre d'un processus qualité spécifique (CV en annexe)

Il/elle possède une expérience d'au moins 5 ans dans le domaine concerné, il/elle a suivi une formation en lien avec la thématique qu'il/elle enseigne et il/elle est reconnu(e) pour son expertise pédagogique.

**Moyens et méthodes pédagogiques :**

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d'expériences

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique

**Suivi, évaluation de la formation :**

QCM ou étude de cas/mise en situation

**Validation et sanction de la formation :**

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

**Durée de la formation et modalités d'organisation :**

Durée : 2 jours, soit 14 heures

Horaires prévisionnels : 9h00-12h30 / 13h30- 17h00

Lieu et moyens techniques : La formation se déroule dans les locaux de SIFCO. Les salles sont spacieuses et équipées de matériels adaptés à la formation.

Nombre de stagiaires : entre 4 et 12 stagiaires