

## Faire face à l'agressivité et aux incivilités des clients

Référence : FCOCOM0023

Thématique : Me former à la communication et au développement personnel

### FORMATION CONTINUE

Nouvelle formation 2022

#### Objectifs

- Mieux comprendre le fonctionnement de l'agressivité
- Faire face à une situation d'incivilité.
- Conserver et retrouver son calme lors d'une situation difficile.

#### Programme

- Comprendre les situations conflictuelles.
- Faire face à une situation d'incivilité avec un client
- Désamorcer les tensions et conflits.
- Désamorcer la colère.
- Prendre du recul.
- Retrouver son calme lors d'une situation difficile

#### Prérequis

- Aucun

#### Méthodes mobilisées

##### • Méthodes :

- Alternance de théorie, de jeux, d'exercices et animation en classe inversée.
- Partage d'expérience
- En fonction du public et des moyens mis à disposition, il sera possible de mettre en place les apports théoriques en e-learning afin de favoriser les cas pratiques lors des sessions en présentiel. Des tests de positionnement et des renforcements post formation (classe virtuelle) seront mis à disposition des apprenants sous forme de formation ouverte à distance (e-learning).
- Un support de formation sera donné à chaque apprenant sous forme numérique.

##### • Moyens :

- Salle de formation équipée de tables individuelles : 1 salle informatique équipée de 12 postes informatiques avec accès internet.

#### Modalité d'évaluation

- Évaluation des acquis de la formation par le formateur

#### Durée

- 7 heures (1 jour)

### **Modalités et délais d'accès**

- Sur inscription

### **Tarif public**

- 239 €/jour nets de taxe avec prise en charge totale ou partielle possible selon les conditions de l'organisme de financement de la formation professionnelle

### **Tarif artisan**

(inscrit au RM)

- Possibilité de prise en charge partielle du coût de la formation sous réserve des conditions des organismes financeurs - Nous contacter

### **Accessibilité**

Pour les personnes qui rencontreraient des difficultés issues d'une situation de handicap, même léger, merci de nous contacter afin d'établir les modalités d'accessibilité et d'adaptation à la formation

## **Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Pays de la Loire**

Siret : 130 020 688 00011

Code APE : 9411Z

Numéro de déclaration d'activité : 52 44 07494 44

*Mise en ligne : 23 juin 2022*

*Date de mise à jour : /*

Délivré par:

- Angers (accueil) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Le Mans (accueil) : 5, cour Etienne-Jules Marey - CS 81630 - 72016 LE MANS CEDEX 2
- La Roche-sur-Yon (accueil) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
- Sainte-Luce-sur-Loire (accueil) : 5, allée des Liards - BP18129 - 44981 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- Laval (accueil) : 39, quai André Pinçon - CS 30227 - 53002 LAVAL CEDEX
- Le Mans (formation continue) : 5, cour Etienne-Jules Marey - CS 81630 - 72016 LE MANS CEDEX 2
- Laval (formation continue) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Angers (formation continue) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Sainte-Luce-sur-Loire (formation continue) : 5, allée des Liards - BP18129 - 44981 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- CMA Pays de la Loire : 6, boulevard des Pâtureaux - 44985 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- La Roche-sur-Yon (formation continue) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX

Prochaines sessions:

- Laval (formation continue) - Jeudi 13 octobre 2022 Inscription avant le 06/10/2023

## Tarifs:

- SALARIE(E) - contact
- CHEF(FE) D'ENTREPRISE - contact
- CREATEUR REPRENEUR - contact
- ARTISAN (INSCRIT AU RM) - contact