Faire face à l'agressivité et aux incivilités des clients

Référence : FCOCOM0023

Thématique : Me former 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

- 1 jour
  en présentiel (7 heures)

Modalités et délais d’accès

- Sur inscription

Tarif public

- 244 €/jour nets de taxe (tarif 2023) avec prise en charge totale ou partielle possible selon les conditions de l’organisme de financement de la formation professionnelle

Tarif artisan

:
«
Entreprise inscrite au Registre National des Entreprises (RNE), exerçant une activité artisanale dont le code d'activité (APRM) relève de la NAFA, Nomenclature d'Activité Française de l'Artisanat
»

- 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

Date de mise à jour : 10 janvier 2023

Délivré par:

- Angers (CMA49 accueil) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Le Mans (CMA72 accueil) : 5, cour Etienne-Jules Marey - CS 81630 - 72016 LE MANS CEDEX 2
- Ste-Luce-sur-Loire (CMA44 formation continue) : 5, allée des Liards - BP18129 - 44981 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- La Roche-sur-Yon (CMA85 accueil) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
- Laval (CMA53 accueil) : 39, quai André Pinçon - CS 30227 - 53002 LAVAL CEDEX
- Angers (CMA49 formation continue) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Laval (CMA53 formation continue) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Le Mans (CMA72 formation continue) : 5, cour Etienne-Jules Marey - CS 81630 - 72016 LE MANS CEDEX 2
- La Roche-sur-Yon (CMA85 formation continue) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
- CMA Pays de la Loire (siège régional) : 6, boulevard des Pâtureaux - 44985 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- Ste-Luce-sur-Loire (CMA44 accueil) : 5, allée des Liards - BP18129 - 44981 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX

Prochaine session en cours de programmation. Vous pouvez dès à présent nous faire part de votre intérêt en cliquant sur “Être rappelé pour en savoir plus” depuis la page descriptive de l'offre sur votre plateforme.

Tarifs:

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