



Incidivités externes : gérer le stress relationnel (Clients)

Descriptif

Le programme de formation que nous proposons vise à développer les capacités d'analyse, d'intervention et de mise en œuvre de mesures préventives propres à éliminer ou à réduire les risques de violence en milieu de travail.

Ce programme est construit autour de trois axes inter-reliés : Comprendre – Repérer – Agir. Les participants apprendront à distinguer les différentes formes de difficultés relationnelles, à situer les différentes étapes du processus, à reconnaître les situations à risque, à mettre en place des moyens de prévention ainsi qu'à élaborer des plans d'intervention et d'action adaptés à leur environnement.

Objectif

- Mieux gérer le stress relationnel et la relation client
- Clarifier son rôle, développer sa capacité relationnelle
- S'approprier les conduites à tenir dans différents stades de la relation et par rapport à des profils types de personnalité
- Savoir prendre du recul dans une situation difficile et préserver sa confiance en soi
- Préserver la relation client en vue de le fidéliser tout en faisant respecter un cadre, savoir mettre des limites
- Analyser les causes des incivilités et agir en prévention primaire

Programme

● Théorie

- Analyser la relation client
- Prendre du recul par rapport à ses propres réactions dans la relation client
- Faire face à un client difficile
- Réguler la relation avec un client agressif
- Développer sa souplesse relationnelle
- Savoir analyser les sources d'incivilité et agir dessus

● Pratique

- Analyse collective de situations vécues personnellement et professionnellement
- Analyse collective de situations vécues personnellement et professionnellement (cause, réaction, stratégie développée, efficacité)
- Etudes reposant sur des cas concrets
- Exercices de relaxation et respiration

Modalités pédagogiques

- Formation en présentiel
- Constellations, recueil des attentes, échanges, métaplan, supports filmiques, décryptage de cas internes et externes
- Apports théoriques en interaction
- Travail en sous-groupes, restitution en plénière, séance de concrétisation des acquis
- Support Powerpoint en mémento

Modalités d'évaluation des acquis

- Evaluation tout au long de la formation
- Questionnaires

Preventech Formation

Tél : 01 44 09 70 44 / www.preventech.net



Durée

14h



Quantité

12 max.



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à la formation



Personnel concerné

Tout public



Intervenants

Un psychosociologue clinicien



Type

Intra-entreprise



Prix

1 650 € HT par groupe, soit 137 € HT par stagiaire pour un groupe de 12 personnes.

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes à mobilités réduites, en situation d'handicap visuel, auditif ou mental. Veuillez nous contacter afin que nous puissions aménager et adapter votre formation.

TYPES DE HANDICAP



Moteur



Visuel



Auditif



Mental / Psychique

Nous nous engageons à vous recontacter sous 72h ouvrées pour définir ensemble des dates de déploiement des formations.