

Savoir Faire face à l’Agressivité et aux Incivilités Clients

Lien : https://innov-maroc.com/formation/savoir-faire-face-a-lagressivite-et-aux-incivilites-clients

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA97

CATÉGORIE
Gestion des Réclamations et Conflits en Situation d'Accueil

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Faire face de façon professionnelle à la diversité des interlocuteurs et des situations
- Acquérir les outils de communication appropriés
- Canaliser et maintenir une relation positive
- Prévenir et anticiper l'escalade

POUR QUI ?

- Toute personne en relation avec les clients



Programme détaillé

1 / Identifier les enjeux de l'accueil

- L'accueil, premier service de l'entreprise
- Donner une image positive de l'entreprise
- Particularités des différents types d'accueil

2 / Appréhender l’agressivité dans les relations avec les clients

- L'influence des émotions sur les comportements : le cerveau instinctif, affectif et cognitif
- Les situations d'agression : de l'incivilité à la violence du client
- Les facteurs d’agressivité : individuels, sociaux, commerciaux
- Observer son propre vécu et celui du client face à l'agressivité

3 / Gérer les situations d’incivilité ou d’agressivité

- Écouter et entendre le message : la désescalade
- Récapituler les éléments pertinents à prendre en compte
- Reformuler ce qui pose problème pour "calmer le jeu"
- Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions
- Confirmer les décisions

4 / Canaliser et transformer l'agressivité

- Comprendre ses attitudes réflexes face au conflit (attaque, fuite, repli)
- Maintenir des relations positives en respectant le point de vue de son agresseur

INNOV MAROC

- Utiliser le langage adapté à chaque type de personnalité pour mettre en place une relation constructive
- Identifier le niveau de stress de son interlocuteur pour y répondre efficacement
- Pratiquer le recadrage positif pour garder le contrôle de la situation
- Affronter les conflits quotidiens en préservant son énergie et sa motivation

5 / Rester calme lors d’une situation conflictuelle

- Respiration et posture
- Faire appel à des tiers
- Débriefing avec soi-même, sa hiérarchie, ses collègues

6 / Prévenir les risques d’incivilité clients et mieux les anticiper

- Répertorier les situations qui suscitent insatisfaction et colère
- Les micro-signaux précurseurs d’une manifestation d’incivilité
- Agir pour prévenir : les outils
- Utiliser la force de l'équipe pour gérer les incivilités clients

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

10 au 11 Déc. 2026	Distanciel
18 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC