

Incivilités et Situations Agressives : gagner en confiance pour y faire face

Lien : https://innov-maroc.com/formation/incivilites-et-situations-agressives-gagner-en-confiance-pour-y-faire-face

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
2 jours (14h)	**DP110**	**Gestion des Conflits**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Appréhender la notion de violences externes et identifier les facteurs d’agressivité
- Mieux se connaître face à l'agressivité des clients
- Décoder les comportements conflictuels
- Communiquer pour désamorcer une situation conflictuelle
- Récupérer sa sérénité après une incivilité
- Prévenir et anticiper l'escalade

POUR QUI ?

- Toute personne en contact avec du public ou des clients

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Clarifier les différents concepts en rapport avec l’agressivité et la violence

- Qu'est-ce que l'escalade des incivilités ?
- Comment une situation conflictuelle déborde sur l'incivilité ?
- Comprendre la notion d'incivilité et les différentes approches de l'incivilité
- Identifier les situations génératrices d'incivilités
- Identifier les facteurs d’agressivité : individuels, sociaux, commerciaux
- Observer son propre vécu et celui du client face à l'agressivité : perceptions et émotions ; représentations et opinions

2 / Genèse et évolution des situations conflictuelles

- Types et niveaux de conflits
- Origines d’un conflit
- Différentes étapes d’un affrontement

3 / Décoder les comportements conflictuels en situation complexe

- Perceptions et émotions, représentations et opinions
- Identifier les paramètres verbaux et non-verbaux

4 / Désamorcer une situation conflictuelle avec la méthode ERIC

- Écouter et entendre le message : la désescalade
- Récapituler les éléments pertinents à prendre en compte

INNOV MAROC

- Reformuler ce qui pose problème pour "calmer le jeu"
- Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions
- Confirmer les décisions

5 / Conserver son calme et sa capacité à résoudre les problèmes

- Reconnaître ses émotions et dépasser le stress
- Maîtriser sa posture et sa respiration
- Se protéger en cas d’escalade
- Savoir faire appel à des tiers
- Communiquer et alerter

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

01 au 02 Déc. 2026	Distanciel
14 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Juil. 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