

Gestion de l'agressivité en milieu professionnel

Le centre de formation ROYER ROBIN Associés vous forme à la gestion de l'agressivité en milieu professionnel dans le cadre de notre offre de formation en Communication et développement personnel. Découvrez le programme et n'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus ! Lieux de formation possibles : Montpellier et France entière. Pour les entreprises, cette formation est disponible en intra dans toute la France.

1900 à 2200 € en intra-entreprise

2 jours (14 heures) 

Analyser les besoins de chaque stagiaire

Communiquer autrement :

Les principes de la communication : Définition et mécanismes

Dépister les freins à un échange constructif

Les situations particulières : addictions, troubles psychiques, etc.

Les clés d'une communication efficace

Test : Ma Communication

La relation Client

L'importance de la qualité de service

Anticiper la demande du client

Test : Ecoute active

Comprendre les ingrédients d'un conflit dans l'accompagnement

Les différents types et les phases du conflits

Identifier les situations de tensions et de conflits

Le rôle de la communication dans le conflit

Piste : La C.N.V. Définition et mécanismes d'après M. Rosenberg et T. D'Azembourg

Les apports du sociologue Dr. A. Maslow et de l'Analyse Transactionnelle Dr. Stephen Karpman et le concept de la « résistance aux changements » du Dr. Elisabeth Kübler-Ross

Test : Mon style en gestion de conflits

Faire face aux exigences et aux objections

Comprendre l'insatisfaction et clarifier la situation

Découvrir rapidement le motif du désaccord

Réagir aux objections,

Définir et Traiter la réclamation

Présenter la position de l'entreprise

Test : Assertivité

Les réactions face aux conflits

Comprendre les comportements excessifs – LA COLERE

Identifier les réactions de défense et de fuite

Stopper l'interaction conflictuelle avec l'interlocuteur pour désamorcer la situation – Attitudes et Postures

Test : Mes réactions face aux conflits

Gérer ses émotions

Dépasser le côté émotionnel et se détacher de ses émotions

Évaluer sa charge émotionnelle et s'entraîner à prendre de la distance

Gérer le stress généré, garder la maîtrise de soi et le respect de soi

Test : Affirmation de soi

La résolution de conflit relationnel

Proposer des solutions possibles rapidement et négocier un entente

Comprendre les mécanismes du stress d'après les travaux du Dr. Hans Selye et la loi de Yerkes et Dodson

Les signes du Burn-out / Bore-out / Brown-out

Test : Autodiagnostic - mon niveau de stress – ma résistance au stress

SYNTHESE

Mettre en adéquation les besoins du client et ceux de l'entreprise

Vérifier la satisfaction de client

Des outils pour agir :

Elaborer sa méthode personnelle pour une meilleure efficacité professionnelle

Outils de gestion de stress

Objectifs & Pédagogie


Pédagogie de la formation

Apport de connaissances clés et d'informations essentielles

Analyse personnalisée des retours d'expérience

Coaching individuel

Tests de personnalité

 Mise en situation et entraînements sur des cas vécus par les stagiaires

 Jeux de rôles et applications à des cas concrets.

Objectifs de la formation

- Détecter, analyser et réguler les sources de tensions personnelles et de ses interlocuteurs dans les échanges individuels et collectifs.
- Disposer d'outils pour gérer son stress et celui de ses interlocuteurs
- Instaurer un climat de confiance tout en s'affirmant.
- Adapter sa posture et son mode de communication en situation de conflit.
- Gérer son stress pour s'épanouir dans son environnement professionnel.
- Adopter des méthodes, des outils et des réflexes pour gérer les situations professionnelles.

Public & Pré-requis

Public et pré-requis :

Toute personne en recherche d'outils de gestion de l'agressivité en clientèle (clients ou usagers) dans tous les secteurs professionnels notamment le secteur des services.

Financement de la formation :

Cette formation est destinée aux salariés d'entreprise et peut être financée par votre OPCO. Elle n'est pas éligible au CPF. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin de plus de renseignements sur les financements de votre formation.

Informations pratiques

Informations pratiques

La formation peut se dérouler à Montpellier dans nos locaux, quartier Près d'Arènes, dans vos locaux, ou dans une salle de formation proche de votre zone d'activité, partout en France.

Si vous souhaitez une information préalable pour personnaliser votre programme de formation, dans le cadre d'une formation en groupe, vous pouvez nous contacter par Téléphone au 04 67 13 22 60, ou via SKYPE ou autre système de Visio-conférence.

Calendrier

Nous vous proposons cette formation en accompagnement individuel ou en groupe selon vos disponibilités et celles de nos formateurs.

Vous pouvez nous contacter pour la planification de votre parcours ou pour plus de précision par téléphone au 04 67 13 22 60.