

## Accueillir mon client et gérer les incivilités

## Programme de formation

### • Objectifs de la formation

L'objectif de cette formation est de permettre à chaque participant d'acquérir les mécanismes de gestion des incivilités des clients.

Cette formation a pour objectif de :

- Améliorer l'accueil client par le personnel en situation de face à face.
- Diminuer les litiges clients et abus clients en situation de tension (perte de CA, et absentéisme)
- Renforcer chez le personnel exposé aux incivilités la maîtrise de leur environnement de travail (préconisations, règles, réflexes, bonnes pratiques et astuces)
- Atténuer les répercussions d'inconfort au travail

### • Public

Toute personne en contact direct avec des clients.

### • Pédagogie, animation, programme

La pédagogie active et interactive avec méthode interrogative permet à chaque participant de pouvoir échanger sur ses vécus dans une atmosphère bienveillante.

L'animation de la formation est basée sur l'alternance d'approches théoriques et pragmatiques. Exercices écrits et mises en situation.

Programme de formation :

- Un monde en changement
- La carte des incivilités
- Notre défi
- S'adapter à la situation en gérant la relation client de façon professionnelle
- Gérer l'après situation pour se redynamiser
- Conclusion

### • Prérequis à la formation

Aucun.

### • Évaluation et/ou qualification

Livret pédagogique pour chaque participant en fin de formation, ainsi qu'un certificat de participation.

Lieu :

À définir avec le client (idéalement en résidentiel).

Nombre d'heures de la formation :

1 jour.  
8 à 10 participants/session.

Langue :

Française.

Intervenant :

David SAUVAGEOT  
(Psychologue du travail)  
ou un intervenant RESILIENCE-RH

Contact :

**RESILIENCE-RH**  
David SAUVAGEOT  
6, place au bois  
57100 Thionville  
(+33) 3 82 56 62 67

info@resilience-rh.com