

Accompagner votre équipe face à l'agressivité des clients/ du public

Méthode Rol'n train®

Objectifs

L'agressivité et les incivilités ont tendance à se banaliser.
Ce stage s'adresse aux managers de services régulièrement confrontés à l'agressivité des clients / usagers et permet :

- D'être à l'aise pour intervenir et prendre le relais sur la gestion de situations tendues
- De soutenir et d'accompagner efficacement son équipe dans la gestion parfois quotidienne de ce phénomène.

Programme (durée : 3H30 à 7H00)

- **Training 1 : Identifier le risque agressif**
Situer le niveau d'agressivité auquel votre équipe est confrontée
Situer la gestion de l'agressivité comme un enjeu majeur de la relation client, de la fidélisation et de l'image de marque
- **Training 2 : Organiser la réponse collective**
Prendre les mesures adaptées pour juguler le phénomène agressif
Anticiper en travaillant sur l'homogénéité des réponses et la cohésion de l'équipe face à l'agressivité.
- **Training 3 : Intervenir efficacement en second niveau**
Savoir quand et comment intervenir à bon escient
Trouver une solution sans désavouer le client ni le collaborateur
Signifier si besoin au client que son comportement est « hors-jeu » ou inacceptable et les conséquences de celui-ci.
- **Training 4 : Accompagner un collaborateur suite à une agression**
Effectuer un débriefing en 2 temps suite à un évènement agressif
Adopter les attitudes « au plus juste » : savoir accueillir les émotions, encourager et rassurer
Informé sur le dispositif interne, accompagner dans les démarches post-agressions, orienter le collaborateur.

Les + de ce stage

- Pédagogie ludique basée sur les jeux de rôles avec comédiens (Rol'n train®),
- Nombreux entraînements permettant de balayer les différents types d'interlocuteurs et de situations
- Coanimation par deux formateurs-comédiens ; debriefings personnalisés des 2 intervenants suite aux entraînements.

Ce qu'ils en disent

« J'ai pris conscience du rôle-clé du manager pour faire face à la montée de l'agressivité »

« Je sais comment prévenir et réagir en cas d'évènement agressif »

« Je vois mieux comment faire ces « débriefings constructifs suite à des incivilités »

« Ce module est fondamental pour tous les managers de « services clients ou « accueil »

« J'apprécie la pédagogie qui permet de prendre conscience de ses limites et d'y remédier »