



Objectifs opérationnels

- Comprendre les éléments constituant les situations d'agressivité
- Savoir se positionner et communiquer positivement en situation d'agressivité
- Maîtriser ses émotions et ses réactions en situation d'agressivité

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Jeux de communication
- Échanges à partir du vécu
- Mises en situation

Public concerné

Assistants, Experts, Managers
Personnels administratifs,
Aucun pré-requis
8 participants maximum

Tarifs

Inter-entreprise : 395€/pers.
Intra-entreprise : 1395€*

Programme actualisé le 1 juillet 2023

Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire

*non compris frais de déplacement / voir conditions sur site

Savoir gérer émotions et réactions pour en finir avec l'agressivité verbale

Introduction

- Le Kicéki + humeur du jour
- Attentes + Règles du jeu et présentation de la journée

Comprendre les situations d'agressivité

- Les situations récurrentes
- Les facteurs déclencheurs
- Établir une relation positive avec le client
- Dissocier les éléments émotifs et les éléments factuels

Un comportement adapté pour s'affirmer sereinement

- Les générateurs de stress
- Les réactions émotionnelles à l'agressivité
- Communiquer en situation d'agressivité
 - Apaiser les tensions
 - Désamorcer l'agressivité verbale

Mises en situation

À partir des situations récurrentes.
En binôme.

Quizz d'évaluation des acquis

Synthèse

- Plan d'action individuel
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations individuelles



1 jour