

Conflit, agressivité, violence?: avoir les bons réflexes pour ne pas improviser

DURÉE : 1 Jour (7H)

Prix : Nous contacter



PRÉSENTIEL



Objectifs et compétences visés

- Comprendre la problématique des incivilités et du risque d'agression dans son ensemble tant au niveau du salarié que du manager
- Connaître certains aspects juridiques
- Maîtriser les outils de prévention et de gestion
- Connaître les ressources internes et externes
- Prendre en compte un salarié victime

À qui s'adresse la formation ?

Profils

Personnel exerçant une activité en situation d'accueil, en point de vente, en contact avec le public et susceptible de faire face à une situation de conflit, d'agressivité ou de violence.

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire à cette formation.

Contenu de la formation

La formation est sur mesure et peut être adaptée à vos problématiques.

Plusieurs formules possibles :

Le diagnostic initial :

Un ou deux consultants se déplacent sur le site client, étudient la problématique, échangent avec la direction et les personnels sur une période définie en amont (en général 1 ou 2 journées). Un rapport de diagnostic est envoyé au client dans le mois suivant le diagnostic.

Formation des personnels au contact du public :

- Notions de communication, de positionnement et de gestion du temps.
- Gestion du stress et récupération post incident.
- Conduites à tenir (mises en situation).
- Comportements individuels et réactions collectives.

Formation des managers :

- Notions de droit, cadre juridique applicable.
- Les 5 phases : prévention, détection, gestion, protection, traitement.
- L'intervention du manager au profit d'un salarié (situation en cours / situation terminée / situation ancienne).
- Conduites à tenir (mises en situations).
- Les ressources internes et externes.

Formation à la prise en compte et à l'accompagnement :

- La démarche de prise en compte immédiate.
- Le recueil des premiers éléments.
- Le signalement interne et le rapport d'incident.
- Le débriefing à chaud.
- La pré-analyse, le choix des ressources, les actions correctives et proactives.

- Notions de débriefing à froid.

Modalités

Modalités d'évaluation

Cette formation ne donne pas lieu à un contrôle de connaissances.

Nos plus

- Un programme et des scénarios 100% adaptés à vos problématiques terrain.
- Mises en situation réalistes qui permettent aux stagiaires de repartir avec des clés pour désamorcer les situations à risque.

En bref

21000

stagiaires / an



Des infrastructures
pédagogiques uniques

+ de 500

diplômés / an

+ de 400

intervenants

Besoin d'information sur votre prochaine formation ?

Quelle que soit votre interrogation (choix de la formation, contenu, objectifs visés, modalités d'apprentissage, financement...), nous sommes à votre écoute.

+33 (0)8 06 00 03 70