

Gestion des clients agressifs : Réagir de manière adéquate dans des situations stressantes

Contenu et objectifs

La gestion de clients agressifs pendant le travail et spécialement de comportements pouvant être violents, sont des thèmes qui concernent de plus en plus de collaborateurs. Une gestion adéquate de ces comportements est difficile et suppose des compétences communicationnelles qui font partie aujourd'hui des compétences professionnelles de base dans de nombreuses activités professionnelles.

L'atelier permet d'étudier au moyen de techniques efficaces comment un apaisement est rendu possible par les mots, incluant des conseils sur sa propre sécurité.

Thèmes abordés

- Gérer les spécificités de la communication en situation de conflit.
- Mener des échanges efficaces avec des personnes agressives ou difficiles.
- Savoir se protéger tout en transmettant des messages délicats.
- Communiquer de façon ouverte sans blesser et accueillir les critiques de manière constructive.
- Réagir de manière adéquate aux insultes et menaces verbales.
- Définir des limites claires, annoncer les conséquences et les appliquer.

Orateur

Psychologue avec plusieurs années d'expérience professionnelle en tant que formateur et consultant.

Durée

Lunch Session	1 h : théorie
Workshop	2 h : théorie & pratique
Training	4 h : théorie & pratique approfondie

Public cible

Employés, RH, managers, personnes en formation