

# Gestion des clients difficiles, agressifs, des incivilités et du stress induit

## Contexte

La fonction d'employé(e) station est particulièrement exposée aux comportements indécents et autres agressions verbales de la part des clients.

### Savoir se préserver pour rester motivé

Sur la durée, ces clients mécontents, revendicatifs, aux comportements agressifs peuvent engendrer lassitude et mal-être auprès de vos collaborateurs. Ce phénomène aboutit à la perte de motivation et impacte considérablement le ni-veau d'implication et de vigilance des salariés.



### Eviter le conflit et réduire l'agressivité

Cette formation vise à réduire les situations conflictuelles et donne aux stagiaires les moyens de les régler efficacement : en préservant leur intégrité et assurant la continuité normale de l'activité.

La formation permet aussi une prise de recul basée sur des échanges entre les participants autour de situations vécues.

Véritable "défouloir", cette phase participe à la prise de confiance et à la remotivation de vos collaborateurs.

## A qui s'adresse la formation

Toute personne évoluant au sein d'une boutique station-service

## Objectifs de la formation

Traiter sereinement et efficacement l'accueil des clients difficiles (insatisfaits, mécontents, injurieux, agressifs)

Régénérer son énergie pour résister au stress et à l'usure de la pression client quotidienne

Maintenir la qualité de contact quelque soit le moment de la journée

## Programme réf. : P.FO. GESCSI

- **Les origines de la pression client**  
Différences entre incivilité et agressivité  
Distinguer sources de pression :  
externes, internes et personnelles.  
Les étapes de la colère, les typologies  
d'interlocuteurs agressifs
- **Identifier son profil personnel et savoir s'affirmer**  
Cerner son propre profil  
Les techniques pour diminuer la pression et éviter  
l'escalade négative.  
Mise en situation (exercices d'applications et jeux  
de rôles)
- **La gestion de son stress**  
Comprendre ses émotions  
Savoir prendre du recul  
Les étapes pour gérer les différents types de  
situations difficiles  
Dédramatiser une situation ou un entretien  
difficile.
- **Maintenir la qualité d'accueil**  
Les techniques pour évacuer et récupérer  
Se recentrer sur les fondamentaux de l'accueil

### METHODES

Atelier de **formation** construit dans un esprit **pragmatique**, où **l'action domine la théorie**, Les **exercices pratiques** et mises en situation alternent entre les cas «réalistes» et les cas «décalsés» pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et **d'intégrer les outils et les meilleures pratiques**.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant «brique sur brique» ce qui a été acquis précédemment pour un **apprentissage exponentiel, renforcé et complet**.

### ORGANISATION

Cofordis organise l'atelier à proximité de votre station et accueillent vos collaborateurs sur la journée (9h-17h).

### TARIF RESEAU CODO

Coût par stagiaire : 230 €HT, repas inclus - minimum 8 participants

Cofordis vous accompagne pour effectuer la demande de prise en charge.

### ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

En fin de formation, chaque stagiaire complètera une fiche individuelle d'évaluation de la formation ainsi qu'une feuille d'émergence