



FORMATION EN PRÉSENTIEL

GESTION DES INCIVILITÉS 2025 (MÉTHODES ET RETOURS D'EXPÉRIENCE)

Dernière mise à jour le 01/03/2025.

OBJECTIF

L'apport de solutions opérationnelles pour aider les stagiaires à prévenir les situations de tensions vis-à-vis de la clientèle, et le cas échéant savoir gérer les incivilités et apaiser la relation.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

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

PUBLIC CONCERNÉ

Toutes personnes évoluant au sein d'une boutique station-service ou autre commerce de proximité

Tarif	indiqué dans la convention
Réf.	P.CV.GIMERE
Contact	0951713316 contact@cofordis.com cofordis.com

PRÉ-REQUIS

- Accès à internet depuis une tablette ou un PC tablette ou poste de travail équipé d'un navigateur (idéalement chrome ou firefox)





MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Sur inscription, réalisation dans un délais de 3 mois à compter de P14 le débat ou la discussion guidée la contractualisation de la formation.

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation elearning synchrone

 Niveau Autres formations professionnelles continues	 Modalité Distanciel	 Effectif par session 1 mini > 15 maxi	 Durée 4 heures / 2 jour(s)
--	--	--	---



PROGRAMME

1ère session : 2h

- Accueil/lancement (10')

Top Accueil des participants

Thèmes, Objectifs, Plan de la session

Présentation des stagiaires

- Vider leurs sacs, écouter ce qu'il ne peuvent pas dire aux gérants, décharger la frustration (20')

Les situations d'incivilités en station

Lister les situations vécues en station

Retour sur ce que les caissiers/caissières ont fait

- Travail sur les conséquences de ces situation difficiles vécues (10')

Les conséquences Humaines et Opérationnelles de incivilités en station

Sensibiliser les participants sur les risques pour eux et pour la station si les incivilités ne sont pas bien traitées

- Comprendre (10')

Les incivilités comment les détecter

Connaitre les différentes étapes qui mènent au conflit client et éviter l'escalade vers l'agressivité

- Comment éviter - méthodes (55')

Les étapes de traitement des incivilités avec la méthode A.I.D.E.R

Approche comportementale et principe de formulation en s'appuyant sur les situations du covid

Donner de la méthode pour bien gérer les clients difficiles.

Focus lors de cette séquence sur l'aspect comportemental, garder le contrôle de soi en toutes circonstances, émotions positives, calme, sérénité.

- Projection sur les changements et les améliorations envisagées (15')

Retour à chaud des stagiaires

Plan d'action pour chaque stagiaire, avec points forts et axes de progrès, à mettre en application. Retour sur le plan d'action lors de la session 2

2nde session : 2h

- Accueil/lancement (10')

Top Accueil

Thèmes, Objectifs, Plan de la session

Présentation des stagiaires

- Partager (20')



Retour d'expérience

Succès réalisés et améliorations à apporter

- Acquisition et amélioration des bonnes pratiques (60')

Mises en situations, tout le monde passe plusieurs fois (méthode : Tirage au sort de situation parmi les situations qu'ils ont donnés sur les incivilités vécues en station, débrief en groupe avec focus sur les bonnes pratiques, les phrases clés, et les comportements gagnants)

Travail pour faire émerger les phrases de communication non violente

- Outils personnalisables (15')

Co-construction avec les participants d'un référentiel regroupant toutes les bonnes pratiques de la gestion des clients en incivilité (=> Memo Pocket)

- Clôture (15')

Tour de table de fin de session

Réactions à chaud des participants, avec les points clés à travailler

INTERVENANT(S)

Formateur(trice) spécialisé(e) dans la gestion des situations de tensions en face à face client

ÉVALUATION

Contrôle continu pendant la formation, Entretien avec le formateur, Exercices

ATTRIBUTION FINALE

Attestation individuelle de formation