

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

Contexte

La fonction d'hôte(esse) 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 niveau 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.

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

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôtesse de caisse ou d'accueil

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

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 « décalés »
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.