CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

PRÉSENTIEL

Communication et Efficacité professionnelle

Réf : 303EF10

Gestion des incivilités | Gérer l'agressivité au travail

2 jours (14h)
Ajouté le 21/10/2024 – Modifié le 03/03/2026

880€ Net de taxe

Maîtriser les clés pour apaiser les situations tendues et répondre avec professionnalisme aux comportements agressifs de clients externes

Objectifs

Avec notre formation gestion des incivilités, vous atteindrez les objectifs suivants :

- Mieux se connaître face à l'agressivité et l'incivilité
- Identifier les sources et les signes de tensions
- Acquérir des techniques de communication efficace pour désamorcer les tensions et prévenir les conflits

Compétences visées

- Identifier ses limites face aux incivilités des interlocuteurs
- S'adapter et anticiper l'agressivité
- Garder sa sérénité et sa disponibilité lors d'une situation difficile

Public

Collaborateurs, managers confrontés à des incivilités et/ou situations agressives, tout professionnel en contact avec le public.

Prérequis : Prérequis : Aucun
Accessibilité: Notre formation gestion des incivilités est ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.
Délais d'accès : L'accès à la formation gestion des incivilités est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Mieux se comprendre face à l'agressivité et aux incivilités

- Analyser son propre comportement lors de situations tendues

PRÉSENTIEL

Communication et Efficacité professionnelle

Réf : 303EF10

Gestion des incivilités | Gérer l'agressivité au travail

- Identifier et comprendre ses émotions
- Identifier ses perceptions du conflit, ses valeurs et ses croyances
- Reconnaître les attitudes et comportements susceptibles de déclencher une situation

Développer une posture appropriée pour désamorcer la situation

- Appliquer des stratégies pour gérer son stress et ses émotions
- Prendre conscience de sa communication, de l'impact du langage corporel et adopter une posture calme et rassurante
- Développer une attitude assertive (écoute active, objectivité, reformulation...)
- Adopter une démarche axée sur les solutions

Gérer l'après en sachant se ressourcer

- Utiliser des techniques de relaxation rapide
- S'exprimer après l'événement vécu
- Prendre du recul
- Préserver sa confiance en soi

Dates & lieux

24 et 25 novembre 2025
Angers
880.00

12 et 13 février 2026
Le Mans
880.00

23 et 24 avril 2026
Laval
880.00

01 et 02 juillet 2026
La Roche sur Yon
880.00

PRÉSENTIEL

Communication et Efficacité professionnelle

Réf : 303EF10

Gestion des incivilités | Gérer l'agressivité au travail

24 et 25 septembre 2026
Angers
880.00

1er et 02 octobre 2026
Le Mans
880.00

24 et 25 novembre 2026
La Roche sur Yon
880.00

10 et 11 décembre 2026
Nantes / St-Herblain
880.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 300 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages Centre de formation la présentation détaillée de nos infrastructures et équipements.Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel.un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiquesune

Communication et Efficacité professionnelle

Réf : 303EF10

Gestion des incivilités | Gérer l'agressivité au travail

ergonomie simple et adaptéedes parcours conçus ave des modalités synchrones et asynchrones

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation gestion des incivilités.A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.