

APPRÉHENDER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ ET DE VIOLENCE



Horaires : **9h - 17h**

Durée : **7 heures**



Lieu :

À définir



Prix : **200 €/ pers.**

Nous consulter pour formation Intra-entreprise



Nombre de participants :

8 à 12 personnes



Public :

Cette formation s'adresse aux salariés de grandes entreprises exerçant une activité au contact physique/téléphonique des clients/adhérents

OBJECTIF DE LA FORMATION

- Adopter une posture professionnelle adaptée.
- Permettre aux participants de disposer de stratégies relationnelles en situation difficile et mettre en œuvre des comportements adaptés à certaines situations.
- Chercher comment apaiser les tensions que peuvent ressentir les clients / adhérents.
- Connaître l'organisation mise en place dans l'entreprise pour le salarié victime d'une situation délicate.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Mise en situation à partir de cas concrets entre un usager bénéficiaire et un professionnel où circulent agressivité ou violence.
- On abordera sous une forme simulée ou décalée, des situations professionnelles vécues ou prototypiques mettant en relation un usager en souffrance et un professionnel dans le cadre de ses missions.
- Dans l'entreprise : organiser le soutien aux salariés ayant vécu une situation délicate.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support pédagogiques.
- Mises en situation.
- Jeux de rôles.

INFOS & INSCRIPTION

+33 (0)5 46 97 51 42 | contact@atouts-competences.fr | atouts-competences.fr

N° de déclaration d'activité : **54170065417**



Les formations A&C sont éligibles à financement au titre de la formation professionnelle.