

# GERER L'ACCUEIL DES PUBLICS DIFFICILES OU AGRESSIFS/ Réf Comm01

## OBJECTIF PROFESSIONNEL

- A la fin de la formation, les stagiaires seront outillés pour prévenir et répondre aux différentes situations conflictuelles et/ou difficiles lors de leurs échanges téléphoniques ou en face à face avec les intérimaires qu'ils accueillent, individuellement et en équipe

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les différents seuils d'agressivité
- Savoir détecter les intérimaires difficiles : mots/comportements
- Savoir gérer les intérimaires agressifs
- Prendre confiance en soi et développer son assertivité

## PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Tous collaborateurs des agences accueillant les intérimaires

## MODALITE DE LA FORMATION

- Présentiel

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques : formateur spécialisé
- Apports du groupe (feed backs)
- Méthodes actives permettant la participation individuelle et collective du stagiaire : tests d'auto-évaluation relationnelle et émotionnelle, mises en situations vécues, jeux interactifs filmés avec un intervenant expert sport de combat

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Salle de formation avec tables, vidéoprojecteur + caméra

## MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXECUTION DE LA FORMATION

- L'organisme de formation fait signer au stagiaire et au formateur une feuille de présence par journée de formation. Ces documents justifient de la réalisation de l'action

## PROGRAMME

### PARTIE 1 : COMPRENDRE LES MECANISMES DE L'AGRESSIVITE ET LES ELEMENTS DECLENCHEURS

- Quelques définitions : Agressivité / colère / incivilité
- Analyse des éléments déclencheurs / frustration
- Analyse des situations rencontrées en agence
- Réflexion collective sur les outils/procédures à mettre en place au sein de l'agence

### PARTIE 2 : DESAMORCER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Prévenir les conflits :
  - Détecter les motifs d'insatisfaction en amont
  - Déceler dès l'entrée de la personne une agressivité potentielle
- Eviter l'escalade et le passage à la violence
- Canaliser son comportement et réguler ses émotions, gérer son propre stress
- Être totalement présent dans l'échange et faire preuve d'assertivité et de confiance en soi
- Récupérer après une agression par différents biais

## EVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation en fin de session par les stagiaires de la qualité de la formation

## VALIDATION DE LA FORMATION

- L'organisme de formation remet au stagiaire un certificat de réalisation
- Le formateur évalue l'acquisition des objectifs observée pendant la formation, des tests se dérouleront au cours de la session

## EFFECTIF

- Entre 6 et 10 participants

## DUREE / HORAIRES DE LA FORMATION

- 2 jours (2 x 1 jour avec intersession), soit 14h
- 9h00 -12h30 et 14h-17h30

## TARIF

- Consulter Corinne Conabady ou Catherine Hasselwander

## CONTACTS

- **Corinne Conabady**  
/ Suivi administratif 07 67 82 10 90  
[cconabady@expert-net.com](mailto:cconabady@expert-net.com)
- **Catherine Hasselwander**  
/ Suivi pédagogique 06 71 00 64 97  
[chasselwander@efficenty-rh.fr](mailto:chasselwander@efficenty-rh.fr)

## ACCESSIBILITE

