

FICHE FORMATION 10



FAIRE FACE À L'INCIVILITÉ À L'ACCUEIL DES SERVICES PUBLICS

PUBLIC VISÉ

Agents d'accueil des services publics

PRÉREQUIS

Avoir une maîtrise des connaissances de base

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Durée

2 jours (14 heures)

Profil des animateurs

Philippe COPPRY :
Psychologue du travail,
spécialisé dans le
développement des talents

Elhadi DOUCHY : Docteur
- Psychologue du travail et
des organisations, spécialiste
en mesure et évaluation des
compétences

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier dans son activité les situations difficiles et les mécontentements de ses clients,
- Mesurer l'impact de sa propre communication,
- Acquérir des techniques permettant de :
 - désamorcer l'agressivité, et anticiper sur les situations pouvant dégénérer
 - maîtriser ses propres réactions face aux clients difficiles
 - réduire le stress lié à l'agressivité verbale et récupérer ensuite sa disponibilité de travail
- Prendre en compte les principales attentes de son client afin d'augmenter son niveau de satisfaction en toutes circonstances