

# 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