

## DUREE

1 jours (7 heures)

## PUBLIC

Toute personne au contact du public, confrontée à des problèmes d'agressivité et à des situations porteuses de stress

## PREREQUIS

Aucun

## OBJECTIFS

Appréhender les situations stressantes et l'agressivité du public,

Discerner les différents types de situations conflictuelles et d'éviter les généralisations,

Développer une stratégie comportementale permettant de dépasser son stress

## METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance des temps d'apprentissage et des temps d'échange

Jeux de rôle, mises en situations

Analyse, avec retour des participants

## EVALUATION

Envoi d'un questionnaire aux participants, 3 semaines avant la formation permettant ainsi l'individualisation des apports

Test de fin de stage

## INTERVENANT

Relaxologue, consultant en communication et développement personnel

## LIEU

Chez EvryWare ou sur site Client

## Rappel des attitudes professionnelles à l'accueil

- La qualité de service et adoption d'une attitude professionnelle d'accueil : écoute active, disponibilité
- Le concept des préférences cérébrales selon Ned Herrmann
- L'identification des besoins et attentes du client

## Facteurs favorisant l'émergence de situations délicates

- La gestion du stress, intelligence émotionnelle
- Les personnalités difficiles
- Les fondamentaux et différents modes de communication
- L'approche de l'analyse transactionnelle
- Mise en situations, analyse de situations, avec retour des participants

## Identification des signaux d'alerte

- Le langage corporel, posture
- L'impact du comportement personnel, dans la montée de l'agressivité
- L'angoisse et les comportements pathologiques d'opposition
- Les comportements propres à l'alcoolisme, à la toxicomanie

## Adoption d'un comportement approprié

- La communication non violente - CNV de Marshal Rosenberg
- Le dialogue constructif

## Cas pratiques et mise en situations, en utilisant les outils proposés