

Gestion des incivilités et du stress - Niveau 1

Doc au 13/06/21 actualisé au 14/04/23

Niveau requis :

- ✓ Cette formation ne nécessite pas de prérequis. Il est toutefois préférable d'avoir au moins 3 mois d'expérience de la relation avec le public (clients, usagers,...)

Effectifs :

- ✓ 6 minimum et 12 maximum

Objectifs :

- ✓ Prévenir et faire face aux situations d'incivilités des clients/usagers
- ✓ Gérer son stress par 3 techniques précises

Satisfaction des apprenants : Qualité globale **9/10** ; Pédagogie **9,1/10** ; Animation **9,4/10** ; Atteinte objectifs **8,8/10** ; Adéquation métier **8,6/10** – (Evaluation à chaud sur 39 formations en 2022)

Durée :

- ✓ 1 jour (7h)

Modalités et délais d'accès :

- ✓ L'accès à cette formation se fait en me contactant directement par téléphone (06 13 22 45 68) ou par e-mail (thierrycha@hotmail.com). Je vous donne une date sous 24h maximum.
- ✓ Pour accéder à cette formation, le délai est d'un mois minimum avant le début de l'action.
- ✓ Les stagiaires, lors de leur convocation, prennent connaissances des différentes modalités d'accès à la formation ainsi que des objectifs et du programme.
- ✓ NB : Si la formation doit être modifiée, prévoir un délai d'un mois supplémentaire (entretien, besoins et contraintes spécifiques, ingénierie pédagogique, réaménagement du Kit pédagogique).

Tarif :

- ✓ 900€ net de taxe

Programme :

A/ Comprendre les mécanismes de la colère et de l'agressivité

- ✓ Identifier la colère du client : dans quel cas se déclenche-t-elle ? à quoi sert-elle ?
- ✓ Repérer les situations générant de l'insatisfaction/colère/agressivité
- ✓ Trouver des solutions : travail participatif en petit groupe



formation & coaching

Thierry Chaléas 

B/ Gérer les situations délicates avec les clients

- ✓ Anticiper et prévenir le mécontentement des clients
- ✓ Faire face avec la méthode ROV : Rouge / Orange / Vert (adapter son comportement)
- ✓ Se mettre en situation à partir de cas concrets rencontrés en magasin

C/ Que faire en cas de braquage ? (partie adaptée en fonction des réalités du terrain)

- ✓ Adopter les bonnes attitudes au moment du braquage et après
- ✓ Connaître les signes et symptômes d'un stress post-traumatique

D/ Gérer son trop plein de tension et son stress

- ✓ Déstresser rapidement : Techniques de respiration 3 niveaux
- ✓ Se relaxer : Training autogène de Schultz
- ✓ Lâcher le trop plein de tensions : Technique Do-in d'autostimulation

Méthodes mobilisées :

- ✓ Apports théoriques et pratiques / Test / Echanges entre les participants / Vidéo / Exercices / Jeux de rôle / Débriefing / Remise d'un support pédagogique.

Modalités d'évaluation :

- ✓ En cours de formation : Mises en situation contextualisées évaluées
- ✓ En fin de formation : Questionnaire de satisfaction et auto-évaluation de l'atteinte des objectifs

Formateur :

- ✓ Thierry Chaléas, Formateur certifié CNEFOP, Coach, Psychothérapeute depuis 2000.
- ✓ Je conçois et anime des formations sur ce thème depuis 2011 (CQP agent de sécurité Gréta, Carsat, Cnam, Caf, Aldi Cuincy + Bois-Grenier + Honfleur + Cavillon + Oytier Saint Oblas)



Accessibilité :

- ✓ La salle de formation, qu'elle soit en entreprise ou hors entreprise, est adaptée pour les personnes en situation de handicap (PSH). Hors entreprise, je veille à ce que les transports en commun, les hébergements et les restaurants soient proches du lieu.
- ✓ J'invite les participants qui ont un degré de perceptions auditive ou visuelle amoindries, à se placer à proximité de l'écran et de l'audio, s'ils le souhaitent.
- ✓ Pour accompagner et renseigner une personne en situation de handicap, voici une liste d'organismes : AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) www.agefiph.fr / CAP EMPLOI (Accompagner vers et dans l'emploi) www.capemploi.net / MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) www.mdpf.fr / FIPHP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique) www.fiphfp.fr
- ✓ Pour tout renseignement complémentaire, veuillez me contacter au 06 13 22 45 68



formation & coaching

Thierry Chaléas 

Gestion des incivilités et du stress - Niveau 2

Doc au 13/06/21

Niveau requis :

- ✓ Avoir fait le niveau 1 de Gestion des incivilités et du stress.

Effectifs :

- ✓ 6 minimum et 12 maximum

Objectifs :

- ✓ Renforcer les bonnes pratiques face aux incivilités des clients/usagers
- ✓ Pratiquer des techniques de gestion du stress complémentaires au niveau 1

Durée :

- ✓ 1 jour (7h)

Modalités et délais d'accès :

- ✓ L'accès à cette formation se fait en me contactant directement par téléphone (06 13 22 45 68) ou par e-mail (thierrycha@hotmail.com). Je vous donne une date sous 24h maximum.
- ✓ Pour accéder à cette formation, le délai est d'un mois minimum avant le début de l'action.
- ✓ Les stagiaires, lors de leur convocation, prennent connaissances des différentes modalités d'accès à la formation ainsi que des objectifs et du programme.
- ✓ NB : Si la formation doit être modifiée ou personnalisée, il faut prévoir un délai d'un mois supplémentaire (entretien pour identifier vos besoins et contraintes spécifiques, ingénierie pédagogique, réaménagement du Kit pédagogique).

Tarif :

- ✓ 900€ net de taxe

Programme :

A/ Rappel des points clefs du niveau 1

- ✓ Anticiper les déclencheurs de la colère du client. Etude de cas.
- ✓ Créer les conditions pour éviter les incivilités. Analyse de pratique.
- ✓ Faire face avec la méthode ROV : Rouge / Orange / Vert (adapter son comportement)

B/ Que faire en cas de braquage ? (Partie adaptée en fonction des réalités du terrain)

- ✓ Rappels niveau 1 (les bonnes attitudes au moment du braquage)
- ✓ Connaître les signes et symptômes d'un stress post-traumatique
- ✓ Soutenir un collègue en difficulté morale

C/ Gérer son trop plein de tension et son stress

- ✓ Savoir s'étirer pour gérer le stress et relaxer muscles et tendons
- ✓ Méditer en pleine conscience + respirer, s'étirer, bailler
- ✓ Techniques de respiration et visualisation pour détendre
- ✓ Se relaxer le dos (exercices au sol sur tapis)
- ✓ Défouler son trop plein de tensions : Ours, Grimaces, Tigre, Rire

Méthodes mobilisées :

- ✓ Apports théoriques et pratiques / Test / Echanges entre les participants / Vidéo / Exercices / Jeux de rôle / Débriefing / Remise d'un support pédagogique.

Modalités d'évaluation :

- ✓ En cours de formation : Mises en situation contextualisées évaluées
- ✓ En fin de formation : Questionnaire de satisfaction et auto-évaluation de l'atteinte des objectifs

Formateur :

- ✓ Thierry Chaléas, Formateur certifié CNEFOP, Coach, Psychothérapeute depuis 2000.
- ✓ Je conçois et anime des formations sur ce thème depuis 2011 (CQP agent de sécurité Gréta, Carsat, Cnam, Caf, Aldi Cuincy + Bois-Grenier + Honfleur + Cavaillon + Oytier Saint Oblas)



Accessibilité :

- ✓ La salle de formation, qu'elle soit en entreprise ou hors entreprise, est adaptée pour les personnes en situation de handicap (PSH). Hors entreprise, je veille à ce que les transports en commun, les hébergements et les restaurants soient proches du lieu.
- ✓ J'invite les participants qui ont un degré de perceptions auditive ou visuelle amoindries, à se placer à proximité de l'écran et de l'audio, s'ils le souhaitent.
- ✓ Pour accompagner et renseigner une personne en situation de handicap, voici une liste d'organismes : AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) www.agefiph.fr / CAP EMPLOI (Accompagner vers et dans l'emploi) www.capemploi.net / MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) www.mdph.fr / FIPHP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique) www.fiphfp.fr
- ✓ Pour tout renseignement complémentaire, veuillez me contacter au 06 13 22 45 68