

Prévenir et gérer les situations d'incivilités en magasin



Durée : 1 jour.

Public :

Tout le personnel de magasin : Incluant les employés en back-office ou en logistique, qui peuvent également être confrontés à des incivilités dans certaines situations spécifiques (livraisons, gestion des retours, etc.). Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Anticiper les tensions, incivilités et les désamorcer au plus tôt.
Repérer les comportements générateurs de tensions.
Acquérir les réflexes liés au contrôle des situations conflictuelles.
Découvrir les principaux outils et techniques pour calmer les personnes agressives. Prendre du recul et maîtriser ses émotions pour mieux faire face aux incivilités

Pré-requis :

Travailler ou avoir déjà travaillé dans un poste en contact avec les clients, directement ou indirectement (vente, caisse, SAV, sécurité, logistique).

Méthodes :

Alternance d'apports théoriques et de jeux de rôle issus des situations d'agressivité rencontrées sur le terrain.
Analyse en groupe, questions/réponses et échanges entre les participants, préparation d'une intervention

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers de multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. le formateur remet en fin de formation une attestation avec des objectifs acquis ou non par le stagiaire

Savoir identifier les sources de conflits

Assimiler les différentes phases d'un conflit pour mieux réagir
Repérer les attitudes ou réactions génératrices de conflits Les facteurs déclencheurs des tensions

Maîtriser les niveaux de comportements agressifs

Savoir repérer les personnes pouvant générer une situation conflictuelle

Le langage des gestes, les expressions, les éléments révélateurs verbaux et non verbaux

Savoir observer une situation : évaluer rapidement le potentiel danger
La gestion de l'espace (proxémie et espace personnel)

Désamorcer les comportements agressifs

Adopter une attitude physique assertive, rassurante et stable
Adapter sa communication à son interlocuteur

Techniques et outils : voix, regard, gestuelle

Bien communiquer avec son interlocuteur Faire parler son interlocuteur pour canaliser les tensions et le calmer

Affronter un conflit, une agression

Faire face à la colère, la mauvaise foi, la confusion

Apprendre à dire non sans provoquer de tension

Le contrôle émotionnel : rester maître de soi

Ne pas rompre le contact avec son interlocuteur

Les outils et techniques : la visualisation et l'ancrage

Les techniques physiques anti-stress, celles pour réduire la tension

Savoir se protéger en cas d'agression

S'affirmer dans le conflit

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

Délais d'accès : Nous contacter.

Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.