Relations de travail et management

Faire face aux incivilités dans la relation avec le public



Un échange agressif escalade et les relais sont flous.

7 h proposées · Sur devis HT

Objectifs

- Repérer les signes d'escalade
- Poser une limite compréhensible
- Solliciter un relais et consigner les faits

Déroulement

01 Reprendre un échange d'accueil où une demande ne peut être satisfaite.

02 Tester en binôme une reformulation, une limite et une solution accessible.

03 Identifier à quel moment appliquer la procédure locale de relais et organiser le retour d'expérience.

Ce que vous emportez

Une fiche de formulation et une trame de retour d'incident.

Faire face aux incivilités dans la relation avec le public

Pour qui ?

Encadrants et équipes en contact avec le public.

Prérequis

Exercer au contact de clients ou d'usagers, ou encadrer une équipe d'accueil.

Durée, format et effectif

7 h proposées. Présentiel proposé, avec séquences en visioconférence possibles après cadrage. 4 à 10 personnes proposées, groupe intra.

Lieu

En intra, sur le site du commanditaire ou dans une salle convenue. L'adresse et les horaires figurent dans la convocation.

Accès et délai

Échange avec le commanditaire, analyse du besoin, devis et convention. Délai indicatif proposé de 2 à 4 semaines après accord, selon les disponibilités.

Prix et financement

Sur devis en euros HT par groupe, selon l'effectif et les adaptations demandées. Budget formation de l'employeur. Un autre financement nécessite l'accord préalable du financeur.

Positionnement

Avant la séance, le participant précise son contexte et ses attentes. Un cas de départ permet d'ajuster le niveau et les exercices.

Méthodes et moyens

Étude de cas, travail en petits groupes et retour guidé. Supports remis. En visio, lien et vérification technique avant le début.

Encadrement

Intervenant en psychologie du travail ou formateur spécialisé dans le domaine. Identité et qualifications à confirmer pour la session.

Reconnaissance

Attestation de fin de formation prévue, avec appréciation des acquis. Aucune certification professionnelle revendiquée.

Évaluation et suivi

Sur une vignette d'accueil, expliquer la limite, choisir le relais prévu par la structure et rédiger un compte rendu factuel.

Accessibilité et contact

Signalez vos besoins au premier échange. Le référent étudie avec vous le lieu, le rythme, les supports et les adaptations possibles. contact@avenirtrajectoire.fr · 06 87 28 13 42.