Relations de travail et management

Gérer les incivilités dans un environnement professionnel · projet RS7259



Un échange agressif escalade et les relais sont flous.

14 h proposées, hors épreuves du certificateur · Sur devis HT

Objectifs

- Reconnaître les signes précurseurs et expliquer les règles d'accueil
- Concilier les points de vue et activer un relais dans une situation dégradée
- Tirer d'un incident des mesures d'amélioration de l'accueil

Déroulement

01 Analyser un lieu d'accueil et les signes de montée de tension. Concevoir un support de prévention adapté à ses usagers.

02 Simuler une médiation puis une situation dégradée. S'exercer à réguler sa propre réaction, sécuriser l'échange et solliciter le relais compétent.

03 Analyser après coup les réponses apportées, rédiger une amélioration du dispositif d'accueil et la défendre à l'oral.

Ce que vous emportez

Un support de prévention, un retour d'incident argumenté et une préparation aux deux épreuves.

Projet de préparation. Les inscriptions aux épreuves sont fermées.

Gérer les incivilités dans un environnement professionnel · projet RS7259

Pour qui ?

Professionnels en contact direct avec des clients, fournisseurs, usagers ou le grand public.

Prérequis

Justifier d'au moins un an d'expérience en relation avec des clients, fournisseurs ou publics. Pièce et positionnement à convenir avec le certificateur.

Durée, format et effectif

14 h proposées, hors épreuves du certificateur. 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

Devis HT par groupe à établir, avec le coût des épreuves précisé avant inscription. 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

Préparation envisagée au certificat RS7259 d'INEA CONSEIL. Les conditions de présentation aux épreuves seront confirmées avant ouverture.

CPF

Projet de préparation. Les inscriptions aux épreuves sont fermées. Les conditions seront précisées avec le certificateur avant toute ouverture.

Évaluation et suivi

Entraînement sur cas et jeu de rôle. Les épreuves prévues par INEA CONSEIL associent l'analyse de situations conflictuelles avec entretien oral et un jeu de rôle suivi d'une soutenance. Décision du jury selon le référentiel du certificateur.

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.