

# Faire face aux situations d'agressivité et de violence des clients

Cette formation, très pratique, a pour objectif de conduire les professionnels qui accueillent du public, à avoir la capacité de se positionner face aux situations de violence et d'agressivité rencontrées dans le cadre de leur exercice professionnel.

## Objectifs de la formation :

Acquisition de compétences et de connaissances pour faire face à l'agressivité et à la violence des clients.

## Objectifs pédagogiques :

- Analyser les besoins des clients afin d'éviter l'escalade de la violence, et faire face aux situations d'agressivité

## Pré-requis :

Aucun prérequis

## Durée et horaires :

1 journée soit 7h soit de 9h00-12h30 / 13h30-17h00

## Moyens pédagogiques et méthodes utilisées :

Alternance des séquences théoriques (Support transmis par voie dématérialisée fournis aux stagiaires et projection d'un diaporama) puis des séquences pratiques sous surveillance et supervision du formateur.

## Public :

Professionnels Libéraux et leurs salariés

## Contenu de la formation :

*Matin (09h00-12h30)*

Phase d'inclusion (éviter le tour de table)

- I. Violence, agressivité : mieux comprendre pour mieux répondre : Les différentes formes d'agressivité en milieu professionnel / les formes d'agressivité selon les interlocuteurs / les facteurs déclencheurs de l'agressivité.
  
- II. Savoir accueillir : l'accueil en face à face/ l'accueil au téléphone/ la méthode E.C.O/ instaurez des chaînes sympathiques et accueillantes

*Après-midi (14h00-17h00)*

- III. Savoir reconnaître les risques de violence et désamorcer l'agressivité : détecter les signes avant-coureurs de la violence / prévenir les comportements agressifs / l'écoute active / un outil pour désamorcer : le tampon / recevoir une critique sans être blessé
- IV. Mieux vivre les situations d'agressivité et de violence : définition de l'émotion/gérer ses émotions/l'ancrage pour faire face au stress de l'agression, exercices pratiques pour gérer le stress

#### Modalités d'évaluation :

Évaluation des apports de la formation :

- Pré et Post-test
- Quizz – questionnaires
- Échanges autour des cas emblématiques
- Questionnaire de satisfaction de fin de formation

#### Intervenant :

Ruiz Sylvie, Juriste expertise en Victimologie

#### Modalités et délais d'accès :

La pré-inscription se réalise sur notre site web.

L'inscription est validée à réception des pièces complémentaires demandées.

Un e-mail est envoyé afin de confirmer la formation accompagnée du livret d'accueil apprenant, les CGV et le règlement intérieur (disponibles en téléchargement sur notre site web)

#### Tarifs

L'ORIFF-PL s'occupe de la demande de prise en charge auprès du FIF-PL. Vous devez seulement suivre la procédure d'inscription.

**2 jours** par année civile, pris en charge par le FIF-PL, si le code APE de votre activité relève de ce fonds de formation.

#### Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez vous renseigner sur les conditions d'accès à notre formation auprès du référent handicap, Madame Kristel Malléjac.

#### Contact

Pôle Formation de l'ORIFF-PL  
285, rue Alfred Nobel  
34000-MONTPELLIER  
04.67.69.75.14  
[formation@oriffpllr.com](mailto:formation@oriffpllr.com)