



Gérer un client agressif

Objectifs de la formation

- Identifier les sources de la colère et y faire face
- Gérer la frustration et la manipulation
- Savoir expulser un client agressif en toute sécurité

Modalités pédagogiques & d'évaluation

Leçons de 5 à 10 minutes, vidéos pédagogiques, infographies et quiz variés.

1 quiz final d'évaluation : module validé si résultat du quiz supérieur à 80%.

Modalités d'accès à la formation

- Formation accessible dans les 72 heures depuis son smartphone (iPhone ou Android) ou depuis un ordinateur ou une tablette.
- Durée d'accès : 1 mois
- Formation accessible aux personnes handicapées (vidéos sous-titrées)

Programme

- La colère et ses indicateurs
- Réagir aux menaces et gérer le contrecoup de la crise
- Les sources de la colère, les manifestations physiques et émotionnelles
- Le contrôle de soi
- Comment gérer un client agressif, l'écoute, les solutions
- Savoir réagir face à la frustration ou la manipulation
- L'incivilité et les erreurs à éviter
- Expulser un client

Durée

Une heure

Prérequis

Aucun

Tarif

Voir grille tarifaire