



Pour qui ?

- Toute personne en contact avec la clientèle ou avec les usagers d'un service dans le cadre de son activité professionnelle.
- Les collaborateurs au sein d'un établissement, d'une succursale, d'une agence ou d'un bureau accueillant du public ou interagissant avec la clientèle en face à face, par téléphone ou par des moyens numériques.
- Les collaborateurs, salariés ou non (agents commerciaux), habilités par le titulaire de la carte professionnelle à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte de ce dernier.

Pré-requis :

Pas de prérequis.

Durée : 7x15/20min

Public concerné :
Tout public

Méthode :
E-Learning

Référence : _____
APF-INCIVILITES-001

* Exonéré de TVA
(Art.261.4.4a du CGI)

Objectifs de la formation :

- Appréhender les situations tendues avec respect et fermeté, sans agressivité.
- Gagner en confiance dans les situations tendues.
- Avoir conscience des enjeux d'image, pour soi, le client, l'entreprise.

Compétences visées :

- Savoir réagir à une situation délicate (paroles, posture, geste, ...)
- Maîtriser les fondamentaux de la communication afin d'apaiser les situations
- Être capable de repérer le degré de dangerosité d'une personne incivile, agressive
- Accroître son aisance d'intervention face à des incivilités et agressions
- Comprendre et savoir prévenir les risques liés aux interactions numériques.

Documents remis à l'issue de la formation :

- À l'issue de la formation, nous vous délivrons une attestation de formation.



Programme de la formation

► C01 Introduction

Introduction aux incivilités et aux conduites à adopter pour désamorcer des situations tendues et potentiellement violentes.

► C02 Les bases de la communication

Comment la communication peut aider à gérer, voire à prévenir, les incivilités ?

► C03 Evaluer la dangerosité

La façon d'intervenir auprès d'un client agressif dépend de son niveau de dangerosité. Cette capsule présente des outils pour détecter ce niveau d'agressivité et déterminer comment réagir.

► C04 Les agressions verbales

Comment réagir face à un client qui vous agresse verbalement ?

► C05 Les agressions physiques

Comment appréhender des agressions physiques hautement potentielles ou avérées ?

► C06 Les agressions téléphoniques

Comment réagir face à un client qui vous agresse au téléphone ?

► C07 Les agressions numériques

Comment réagir face à l'agressivité et l'incivilité numérique (via e-mail et messageries, réseaux sociaux, plateformes Web, etc.) ?

► Capsule C08 : Quiz final

Déroulement de la formation et méthodes pédagogiques

Notre formation e-Learning vous permet un apprentissage efficace, accessible à tous. Nos formations e-learning sont composées de modules interactifs, animés et pédagogiques accompagnés :

- de mises en situations ayant pour objectif de susciter l'intérêt de l'apprenant
- d'apports de connaissances sous formes d'illustrations animées et pédagogiques
- de cas pratiques
- d'exercices d'application, permettant à l'apprenant de s'entraîner
- de quizzes d'évaluation, permettant de s'interroger sur sa compréhension

Tutorat et accompagnement :

Durant toute votre formation, babylon.fr reste à votre service pour toute question pédagogique. En cas de problème technique, ou pour toute question, notre support en ligne est là pour vous apporter de l'aide (support@babylon.fr).

Un spécialiste métier pourra être interrogé à tout moment au cours de votre formation. En cas de difficulté de formation, vous ne vous retrouvez pas seul.

Aspects pratiques

Modalités d'inscription

Faites-nous parvenir votre demande en utilisant le formulaire adapté sur le site www.babylon.fr/campus/.

Démarrage des sessions de formation

Les entrées en formation se font à tout moment pour les parcours E-Learning

Comment consulter le règlement intérieur applicable aux stagiaires ?

Le règlement intérieur s'applique à tous les stagiaires participant à une action de formation organisée par **Babylon.fr**, et ce pendant toute la durée de la formation suivie.

Modalité de suivi et fonctionnement du campus

Chaque apprenant possède un identifiant et un mot de passe personnel lui permettant de s'identifier sur l'espace de formation. Toutes les actions de formation en ligne font l'objet d'un relevé de connexion.

Un suivi de formation régulier est effectué par nos soins. Un outil de suivi permet au tuteur de suivre à distance l'évolution du parcours de l'apprenant.

Vous avancez selon votre rythme. Un contrôle continu de votre progression via des tests de validation est intégré.

Accessibilité :

Les contenus, fonctionnalités et quiz du module sont accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes qui peuvent notamment consulter les vidéos grâce à leurs sous-titres (Modules E-Learning sous-titrés).

Environnement technique :

Pour démarrer dans de bonnes conditions, il vous faut avoir une certaine aisance avec un ordinateur, savoir utiliser internet. Les participants doivent savoir utiliser au minimum les principales applications d'un poste de travail sous Windows (messagerie, navigateur Web, bureautique, pdf ...).

- Avoir un accès internet avec une connexion haut débit.

- Avoir à sa disposition, pendant toute la durée de la formation, un ordinateur personnel (Apple ou PC) avec un navigateur récent (Windows : Internet Explorer 10 ou versions ultérieures, Microsoft Edge (dernière version), Google Chrome (dernière version), Firefox (dernière version) ; Mac : Safari (dernière version), Google Chrome (dernière version), Firefox (dernière version))

Durée d'accès au campus :

3 mois d'accès au campus de
formation en ligne.

