

Réf. : APF-INCIVILITES-001

Public visé

- Toute personne en contact avec la clientèle ou avec les usagers d'un service dans le cadre de son activité professionnelle dans le réseau bancaire.

Public concerné
Tout public

Prérequis
Aucun

Méthode
E-learning

Durée : variable

Parcours
Accessible



Prix : nous consulter

Descriptif de la formation

- Les incivilités sont de plus en plus nombreuses dans notre quotidien. En étant en première ligne, les personnes travaillant dans les commerces font parfois face à des clients injurieux ou agressifs, dans le cadre de leur travail.

Cette formation personnalisable vise à aider les salariés à faire face aux incivilités et aux agressions verbales, physiques et numériques. Elle leur donnera les outils nécessaires pour se maîtriser et gérer ces situations.

Objectifs de la formation

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

Compétences visées

- Savoir réagir à une situation délicate (paroles, posture, geste...).
- Être capable de repérer le degré de dangerosité d'une personne incivile, agressive.
- Conserver son calme et sa capacité à résoudre les problèmes.

Modalités d'évaluation

Une validation des connaissances se fait tout au long de la formation par l'intermédiaire de quiz.

Quiz final optionnel, construit selon les capsules suivies.

Durée d'accès
au campus de formation
en ligne :
3 mois d'accès



Document remis à l'issue de la formation :

- Une attestation de formation

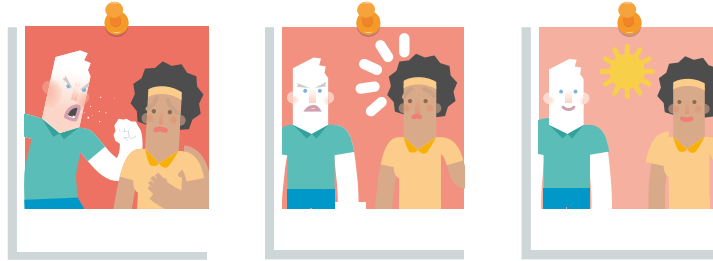
Programme de formation

2

Babylon.fr propose une formation de 7 capsules interactives.

Il est possible de composer votre programme en fonction de votre activité et de vos besoins.

Sélectionnez celles qui sont les plus utiles pour votre activité.



Tronc commun

Connaître ou se réappropriier les fondamentaux pour désamorcer les situations tendues

Introduction

Évaluer la
dangerosité

Au choix

Dans chaque capsule, l'apprenant apprend à situer le client sur l'échelle de dangerosité, puis la posture à adopter face à celui-ci.

Les agressions
verbales

Les agressions
physiques

Les agressions
téléphoniques

Les agressions
numériques

C8 : Quiz modulable

Quiz final

En fonction des capsules choisies

Tronc commun – Présentation, prévention et gestion

Connaître ou se réapproprier les fondamentaux pour désamorcer les situations tendues

► Introduction (15-20 min)

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

► Évaluer la dangerosité (15-20 min)

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 notamment par l'observation d'indices verbaux et non verbaux.

Au choix : Application et mises en situation

Se situer sur l'échelle de dangerosité, puis posture à adopter

► Les agressions verbale (15-20 min)

Comment réagir face à un client qui vous agresse verbalement ?

► Les agressions physiques (15-20 min)

Comment appréhender des agressions physiques hautement potentielles ou avérées ?

► Les agressions téléphoniques (15-20 min)

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

► Les agressions numériques (15-20 min)

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

Quiz final d'évaluation modulable

Le quiz est personnalisé pour inclure les questions des capsules choisies.

Déroulement de la formation et méthodes pédagogiques

Nos formations E-learning permettent un apprentissage efficace et accessible à tous.

Elles sont composées de modules interactifs, animés et pédagogiques, avec :

- Des dessins animés immersifs ;
- Des apports de connaissances graphiques et animés ;
- Des exercices d'ancrage tout au long des séquences ;
- Des quiz d'entraînement et d'évaluation.

Supports d'apprentissage

- Carnet de prise de notes.
- Fiche de synthèse.

Financement et prise en charge de la formation par votre OPCO.

En tant qu'organisme certifié Qualiopi, votre formation chez Babylon.fr peut être prise en charge par un opérateur de compétences (OPCO).

Après avoir identifié l'OPCO dont vous dépendez, renvoyez-lui le devis signé et le programme de votre formation, accompagné de la demande de prise en charge financière que l'on vous fournit.

Vous n'avez plus qu'à attendre l'avis de validation de votre OPCO sous forme de convention de prise en charge à signer.

En fin de formation, nous vous transmettons votre attestation afin de valider l'ensemble de votre formation et débloquer le financement.



Un peu d'histoire

Jean-Michel Pauline a fondé Babylon.fr en 1990 et il en a été le dirigeant jusqu'en 2023. Au cours de sa carrière, il a alterné les postes opérationnels et les activités de formation :



Jean-Michel Pauline

- Directeur de groupe bancaire
- Agent immobilier
- Animateur au Brevet Professionnel de banque
- Maître de conférences à l'Institut Technique de Banque
- Consultant au CFPB Lyon
- Fondateur, consultant senior et administrateur du groupe Format Finance

Vos référents

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.

Contact

Pédagogique et administratif : Léa PAULINE - lea.pauline@babylon.fr / +33 4 79 25 94 96

Technique : Lionel PARENT - lionel.parent@babylon.fr / +33 4 79 25 94 96



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie suivante :
actions de formation

Environnement technique

Pour démarrer dans de bonnes conditions, il vous faut :

- Avoir à sa disposition, pendant toute la durée de la formation, un ordinateur personnel avec un navigateur récent (Google Chrome, Safari ou Firefox).
- Avoir une certaine aisance avec un ordinateur et savoir utiliser au minimum les principales applications courantes (messagerie, navigateur Web, bureautique, PDF...).
- Savoir utiliser internet et avoir un accès avec une connexion haut débit.

Accessibilité



Ce parcours de formation est créé sous les plus hauts standards d'accessibilité.

En plus des sous-titres déjà en option dans la version standard, la navigation est pensée pour les utilisateurs de lecteur d'écran et pour les personnes n'utilisant que le clavier (exercices adaptés...).

La fiche de synthèse de fin de module est structurée pour répondre aux normes d'accessibilité.

Démarrage des sessions de formation

Les entrées en formation se font à tout moment.

Modalité de suivi et fonctionnement du campus

Chaque apprenant possède un identifiant unique 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 le cas échéant à un tuteur, de suivre à distance l'évolution du parcours de l'apprenant.

Modalités d'inscription

Vous pouvez vous inscrire directement sur notre site, sur la page de la formation, en remplissant le formulaire d'inscription que vous trouverez en cliquant sur le bouton « je suis intéressé.e ».

Nos conseillers sont à votre disposition
pour construire votre projet.

Conseillez-moi

formation@babylon.fr
04 79 25 94 96
(Appel non-surtaxé)

