Formation

Gestion et prévention des incivilités clients

100 % E-learning

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

Je suis intéressé·e

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.

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

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.

Document remis à l'issue de la formation :

- Une attestation de formation

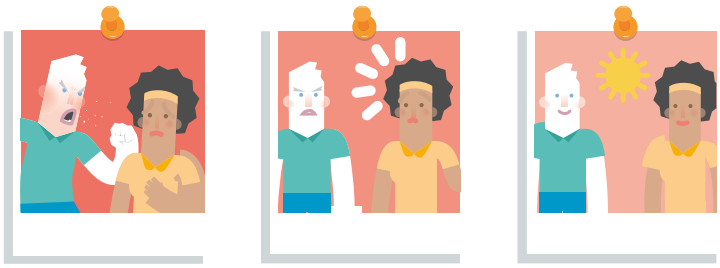
Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

Programme de formation

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 réapproprier 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

Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

Détails de la formation

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.

Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

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.



Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

Un peu d'histoire

Pionnier expert en pédagogie digitale, Babylon.fr est un organisme de formation créé en 1990 et un acteur reconnu dans le milieu de la **formation réglementaire**, spécifiquement dans les domaines de la **banque, de l'assurance et de l'immobilier**.

Babylon.fr est membre du groupe First Finance, leader de la formation et certification multimodale dans les métiers de la finance. Cette combinaison de savoir-faire nous permet aujourd'hui d'**enrichir notre offre globale de formation**, de **renforcer notre expertise métier** et de nous donner les moyens de toujours plus **innover sur le plan pédagogique**.

Notre **maîtrise de l'ingénierie pédagogique et de toute la chaîne de production** nous permet de proposer des **formations e-learning de qualité**, ainsi qu'un **accompagnement et un service client de qualité**.

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).

Contact

Votre contact privilégié
Léa Pauline - Directrice des formations

Pédagogie, administratif et commercial :
lea.pauline@babylon.fr / +33 (0)4 79 25 94 96 / +33 (0)7 57 17 36 18

Technique :
support@babylon.fr / +33 (0)4 79 25 94 96





Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

Environnement technique

Pour démarrer dans de bonnes conditions, il vous faut :

- Avoir à sa disposition, pendant toute la durée de la formation, un ordinateur, une tablette ou un smartphone avec un navigateur à jour (Google Chrome, Edge, Firefox ou Safari selon l'appareil utilisé).
- Maitriser l'usage des logiciels d'accessibilité le cas échéant (NVDA, JAWS, VoiceOver ou TalkBack selon l'appareil utilisé).
- 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.

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 les documents attendus par l'organisme de prise en charge (attestation d'assiduité, relevé de connexion, facture acquittée...) qui vous permettront de finaliser votre demande de remboursement.

Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/

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 » ou bien directement en cliquant sur le bouton ci-dessous.

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)



Tous droits réservés - Reproduction partielle ou totale strictement interdite sans autorisation formelle de babylon.fr
www.babylon.fr/campus/