

 Nombre de stagiaires  
**De 5 à 12 max.**

 Durée de la formation  
**14 heures**

## PUBLIC CONCERNÉ

Assistants d'accueil

## PRÉ REQUIS

Aucun

## TARIF

INTRA : A partir de 2300 € HT

## PROFIL DE L'INTERVENANT(E)

Formateur/trice spécialisé(e)

## MODALITÉS

Formation en présentiel

## DÉLAIS D'ACCÈS

Mise en place de la formation sous un délai de 1 à 2 mois à compter de la signature du devis

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :

 2, BD André Malraux  
29400 LANDIVISIAU

 02 98 24 93 39

 coordination@kenvad.fr



## OBJECTIFS

- Identifier et comprendre les causes des incivilités en milieu professionnel
- Adopter une attitude professionnelle face à des comportements incivils ou délicats
- Utiliser des techniques de communication pour désamorcer les situations conflictuelles
- Gérer son stress et ses émotions face aux comportements agressifs



## PROGRAMME

### Gestion des incivilités en présentiel

Communication non verbale : posture, gestuelle, regard  
Rester calme et professionnel face aux émotions  
Techniques de désescalade : phrases clés et ton adapté  
Fixer des limites avec courtoisie  
Mises en situation et exemples concrets

### Gestion des incivilités au téléphone

Utilisation efficace de la voix et du ton  
Techniques pour calmer un interlocuteur agressif  
Reformulation et clarification pour apaiser les échanges  
Mettre fin poliment à une conversation non-constructive  
Jeux de rôles adaptés aux situations courantes.

### Gestion du stress et des émotions

Reconnaître et gérer ses émotions en situation  
Techniques de relaxation rapide (respiration, recentrage)  
Se détendre après une incivilité pour préserver son équilibre

### Prévention des incivilités

Créer un environnement serein et accueillant  
Poser des limites claires dès le début  
Stratégies pour anticiper et désamorcer les situations à risque  
Exemples de phrases pour prévenir l'escalade



## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

Convention de formation  
Convocation  
Questionnaire en amont de la formation sur les besoins et attentes des stagiaires  
Questionnaire d'auto-évaluation en début de formation  
Temps d'apprentissage : apports théoriques  
Temps d'expérimentation : mises en situation  
Questionnaire d'auto-évaluation en fin de formation  
Temps d'échange et d'analyse sur le vécu des stagiaires  
Feuilles d'émargement à signer par demi-journée  
Questionnaire de satisfaction  
Certificat de réalisation  
Questionnaire à froid 3 mois après la fin de la formation



## ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, notre référent handicap est à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité.

**Contact** : M. Matthieu KERLEROUX : 02 98 24 93 39