



# Gestion des clients agressifs

## Réagir de manière adéquate dans des situations stressantes

### Contenus/objectifs:

La gestion de clients agressifs pendant le travail et spécialement de comportements pouvant être violents, sont des thèmes qui concernent de plus en plus de collaborateurs.

Une gestion adéquate de ces comportements est difficile et suppose des compétences communicationnelles qui font partie aujourd'hui des compétences professionnelles de base dans de nombreuses activités professionnelles.

L'atelier permet d'étudier au moyen de techniques efficaces comment un apaisement est rendu possible par les mots, incluant des conseils sur sa propre sécurité.

Les points centraux sont:

- particularités communicationnelles dans les situations conflictuelles
- discussion avec des personnes agressives
- se prémunir et transmettre des messages négatifs
- parler ouvertement sans blesser et accepter la critique de manière constructive
- gestion des invectives et des menaces verbales
- fixer des limites, montrer et mettre en œuvre les conséquences

Les conditions préalables sont des connaissances fondamentales en communication et en conduite d'entretien ainsi que la disposition à la réflexion sur soi et au recours à d'exemples de situations personnelles.

### Orateur:

Psychologue avec plusieurs années d'expérience professionnelle en tant que formateur et consultant.

### Durée:

Lunch Session	1 h: théorie
Workshop	2 h: théorie & pratique
Training	4 h: théorie & pratique approfondie

### Public cible:

Employés, RH, managers, personnes en formation

### Infrastructure:

Les formations se dérouleront dans vos locaux dans des salles de formation adaptées. Les lunch sessions peuvent également être organisées sous forme de webinaire.

### Contact:

ICAS France SASU  
14 avenue de l'Opéra  
75001 Paris  
Tél.: +33 1 75 85 01 61  
Email: [info@icas-france.com](mailto:info@icas-france.com)  
Web: [www.icas-france.com](http://www.icas-france.com)