

Formation – Gérer les mécontentements et les incivilités

Les sources de mécontentements sont multiples et se transforment souvent en incivilité. Comment les prévenir et les gérer ? Comment abaisser le niveau de stress induit par l'agressivité de certains vacanciers ? C'est à ces questions que répond cette formation.

Informations pratiques



Pour qui ?

Toutes personnes étant en contact avec les vacanciers.



Prérequis

Aucun



Durée

2,5 jours



Formats de la formation

En présentiel	Classe à distance	En e-learning	En blended
---------------	-------------------	---------------	------------



2900 € en Intra



Action post formation

Une demie journée consacrée à l'analyse de la pratique. Permet d'ancrer les apprentissages et d'effectuer des correctifs.

Les objectifs de la formation

- Comprendre la dynamique des conflits.
- Savoir prévenir les incivilités.
- Savoir désamorcer l'agressivité et les incivilités.
- Savoir gérer les pratiques manipulatoires utilisées par certains vacanciers.
- Gérer le stress inhérent aux incivilités ou aux agressions.

Le programme de la formation

01 Avant

- Passer le test pour connaître la nature et votre niveau de stress.
- Découvrir en vidéo les mécanismes du stress
- Un questionnaire de positionnement avant la formation pour se préparer.

02 Pendant

Prévenir les incivilités

1. Connaître les déclencheurs

- Identifier les déclencheurs d'incivilité.
- Savoir comment y répondre.
- Mise en situation.

2. Attitudes et comportements

- Comportements aidants pour prévenir les incivilités.
- Les comportements à proscrire.
- Mise en situation.

Désamorcer l'agressivité

1. Gérer la colère

- Comprendre la mécanique émotionnelle.
- Savoir comment aider une personne à se calmer.
- Mise en situation.

2. Se préparer à subir une agression

- Prendre conscience des situations spécifiques qui ont un impact émotionnel fort chez vous.
- Préparation et mise en situation.



Gérer les manœuvres manipulatoires

1. Dissocier un conflit d'une manœuvre manipulatoire.
2. Savoir identifier une manœuvre manipulatoire.
3. Savoir comment gérer une manœuvre manipulatoire (Mise en situation).

Gérer son stress

1. Savoir poser ses limites

- Savoir exprimer ses limites et savoir dire « stop ».
- Savoir comment faire pour obtenir des excuses ou des regrets.
- Mise en situation.

2. Comprendre les mécanismes du stress

- Connaître les causes du stress.
- Prévenir les Burn out.

3. Diminuer les symptômes du stress

- Pratiquer la cohérence cardiaque.
- Faire des exercices de pleine conscience.
- Savoir accompagner un collègue qui vient de subir une agression.
- Savoir quoi faire en cas de stress post traumatique.

03

Après – Mise en œuvre en situation de travail

- Accès à la plateforme e-learning pour s'entraîner.
- Une demie journée d'analyse de pratique.
- Evaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situations.