

# Faire face aux situations d'agressivité, de violence et d'incivilité

Performance commerciale - Relation client - 2026

## La formation en résumé

Les situations difficiles liées à l'incivilité, à l'agressivité et à la violence sont fréquentes, surtout dans les commerces ou établissements qui accueillent du public. L'acquisition de techniques adaptées et le développement de son intelligence émotionnelle permettent d'y faire face.

Dans cette formation, nous vous donnons ici toutes les méthodes pour ne pas vous laisser dominer et surtout affaiblir ou affecter par ce type de situations.

### Objectifs :

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- Faire face à l'agressivité de son interlocuteur, dissocier les éléments émotifs des éléments factuels
- Adopter une attitude positive d'apaisement pour résoudre le différend
- Utiliser des outils concrets permettant de gérer de manière constructive les litiges
- Préserver son équilibre personnel et maintenir la relation

### Participants :

- Toute personne confrontée à des manifestations d'incivilité, d'agressivité, de violence au téléphone ou en face à face et souhaitant acquérir des techniques pour mieux vivre et gérer les contacts avec des publics et clients difficiles.
- Chargés de relation client, services commerciaux
- Commerçants
- Hôtes-hôtesses d'accueil

### Prérequis :

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

### Tarif : sur demande



2 jours



La durée pourra être adaptée en fonction des attentes et besoins du/des participant(s)



Cas pratiques



Formation exclusivement sur-mesure

Mises en situation

### Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

Sessions à venir - Nous contacter

## Le contenu

### Analyser une situation complexe ou conflictuelle

- Les différents types d'incivilité
- Identifier les déclencheurs et les manifestations des signes d'agressivité
- Distinguer les 3 niveaux de situation difficile
- L'auto-diagnostic de ses attitudes spontanées en termes de communication verbale

### Mieux se connaître face à l'agressivité

- Son positionnement dans la relation (Analyse transactionnelle)
- Développer son intelligence émotionnelle
- Découvrir son mécanisme de protection en cas d'attaque

### Adopter les bons comportements relationnels pour maintenir la relation

- Savoir dire « non » et préserver la relation
- Dissocier les 3 contenus du discours
- Etre assertif avec la méthode DESC
- Se mettre en posture de recherche de solutions pour impliquer son interlocuteur
- Utiliser l'empathie et l'écoute active pour soigner la relation

### Récupérer sa sérénité après une incivilité

- Prendre du recul et savoir dissocier les 3 typologies d'agression
- Travailler avec soi-même (Ancrage et cohérence cardiaque)

## Agir sur votre environnement pour anticiper les situations de tension

- Identifier les situations qui donnent lieu à des comportements agressifs ou incivils de la part des usagers
- Savoir assurer une gestion de l'espace adaptée à la situation (proxémique et espace personnel)
- Mettre en œuvre des conditions d'accueil favorables
- Savoir faire appel à des tiers / Oser en parler

## Anticiper les situations difficiles

- Mieux écouter pour mieux comprendre
- Communiquer de façon constructive
- S'affirmer en respectant l'autre
- Créer un environnement favorable

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

## Moyens pédagogiques :

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 10 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs adhèrent à notre charte pédagogique [« Agir et Apprendre »](#). Parcours du formateur disponible sur simple demande.

## Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

## Environnement pédagogique spécifique distanciel :

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole...

Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

### Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance.

