FORMATION ENTREPRISE & ADMINISTRATION · ACCUEIL

Garder son calme face à un public agressif.

Un client qui crie au comptoir, un usager qui menace au téléphone, une file d'attente qui s'énerve. Les équipes d'accueil sont en première ligne.

Une journée pour comprendre l'agressivité, désamorcer, poser des limites et savoir quand passer la main, sans s'épuiser.

Les situations du quotidien à l'accueil.

- Le client mécontent qui hausse le ton
- L'usager qui menace ou insulte
- Le téléphone avec un interlocuteur agressif
- La tension dans une file d'attente

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Repérer les signes avant-coureurs
- Désamorcer par la posture, la voix et les mots
- Poser une limite claire et passer le relais si besoin
- Récupérer après une situation difficile
- Connaître les procédures de signalement

Programme

1. **Comprendre** : D'où vient l'agressivité, l'escalade, nos propres réactions.
2. **Repérer** : Les signaux d'une situation qui va dégénérer.
3. **Désamorcer** : Posture, voix, reformulation ; mise en situation au comptoir.
4. **Le téléphone** : Rester calme sans voir l'interlocuteur ; mise en situation.
5. **Poser une limite** : Les phrases qui protègent, passer le relais.
6. **Après** : Récupérer, en parler, signaler.

Informations pratiques

Public	Agents et chargés d'accueil, standard, guichet, service client, équipes en contact avec le public (entreprises, associations, services des collectivités)
Prérequis	Aucun
Durée et horaires	7 heures · 9 h – 12 h 30 et 14 h – 17 h 30
Lieu et format	En intra, dans vos locaux (Béarn, Pays basque, Landes, Bigorre) ou dans notre salle de Pau-Lescar
Groupe	6 à 12 participants
Tarif	Intra : dès 1 600 € la journée pour votre groupe (jusqu'à 12 participants), hors frais de déplacement au-delà de 50 km de Pau · exonéré de TVA (formation professionnelle continue)
Financement	Plan de développement des compétences, avec prise en charge possible par votre OPCO selon votre branche et votre taille. Nous fournissons programme, convention et pièces demandées. Voir les financements.
Méthodes	20 % d'apports courts, 80 % d'entraînement : mises en situation tirées de vos cas

	réels, retours individualisés, livret remis à chaque participant
Évaluation	Questionnaire de positionnement, mises en situation observées, évaluation des acquis et de la satisfaction en fin de formation, suivi à 3 mois
Inscription et délais	Inter : jusqu'à 15 jours avant la session. Intra : 4 à 6 semaines entre le premier échange et la formation. Convention ou contrat envoyé avant le démarrage.
Accessibilité	Une situation de handicap ? Notre référent handicap étudie avec vous les adaptations possibles : en savoir plus.
Formateur	Dominik Hansen
Indicateurs	Nouvelle formation : indicateurs publiés après la première session. Ensemble de nos formations : 9,7/10 de satisfaction moyenne.

Questions fréquentes

Formez-vous aussi les agents des collectivités ?
Oui : cette formation s'adresse aux agents d'accueil et aux équipes en contact avec le public. Elle ne relève pas de la formation des élus et ne nécessite pas d'agrément spécifique.

Le programme est-il adapté à notre entreprise ?
Oui. Avant la formation, un échange avec vous permet de recueillir vos situations réelles ; les mises en situation sont construites à partir d'elles, avec votre vocabulaire.

Notre OPCO peut-il financer la formation ?
Souvent, oui, surtout pour les entreprises de moins de 50 salariés. Nous vous fournissons le programme et la convention pour votre demande de prise en charge, à déposer avant la formation.

Combien de personnes peut-on former ?
De 6 à 12 participants par groupe, pour que chacun s'entraîne. Au-delà, nous organisons plusieurs sessions.

Contact et inscription : 07 82 11 22 85 · hansenformation@gmail.com · hansen-institute.com
Hansen Institute, SAS au capital de 3 000 € · 6 allée de la Maïsoeta, 64230 Uzein · SIRET 830 549 465 00011 · Déclaration d'activité n° 75 64 04937 64 (ne vaut pas agrément de l'État) · Organisme certifié Qualiopi au titre des actions de formation · Formation exonérée de TVA.