RELATION CLIENT

Agressivité et incivilités clients : désamorcer, se protéger et récupérer

L'agressivité verbale fait désormais partie du quotidien de nombreux métiers d'accueil et de service. L'insulte, la menace ou la pression répétée laissent des traces : perte de moyens sur le moment, appréhension avant la prise de poste, usure progressive. Les réponses apprises sur le tas fonctionnent parfois et aggravent la situation le reste du temps. Deux jours pour disposer de repères fiables : comprendre le mécanisme de la montée en tension, désamorcer par des techniques travaillées et répétées, poser une limite ferme et se remettre après un incident. L'entraînement occupe la plus grande part du temps.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Agents d'accueil, conseillers clientèle, téléconseillers, agents de service public et professionnels exposés aux incivilités de clients ou d'usagers.

PRÉREQUIS
Être en contact direct avec des clients ou des usagers dans son activité

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Repérer les signes de montée en tension avant le passage à l'agressivité
- Appliquer des techniques de désamorçage verbal adaptées à la situation
- Poser une limite claire face à une insulte ou à une menace
- Interrompre un échange devenu inacceptable selon un cadre défini
- Récupérer après un incident et le signaler dans les formes prévues

03 Programme détaillé

M1 Comprendre la montée en tension

- Lire la situation avant de réagir
- Distinguer incivilité agressivité et violence
- Identifier les déclencheurs liés à l'attente et au sentiment d'injustice
- Repérer les signaux précurseurs chez l'interlocuteur
- Observer ses propres réactions sous tension
- À retenir : L'agressivité vise le plus souvent la situation ou l'institution et non la personne qui la reçoit.

M2 Désamorcer par la parole et l'attitude

- Baisser la température sans céder sur le fond
- Accueillir l'émotion avant de traiter la demande
- Utiliser un débit et un volume qui apaisent
- Reformuler sans approuver les propos tenus
- Proposer une issue concrète et immédiate
- Éviter les formulations qui relancent la tension
- Mise en situation : Simulation filmée d'un échange avec un client dont le ton monte progressivement.

M3 Poser une limite et se protéger

- Fermer un échange qui devient inacceptable
- Nommer le comportement sans juger la personne
- Annoncer la conséquence et l'appliquer
- Interrompre un appel ou un entretien selon la procédure
- Se mettre en sécurité en accueil physique
- Alerter un collègue ou un responsable
- Cas pratique : Entraînement à l'interruption d'un appel après une menace explicite.

M4 Récupérer et signaler

- Ne pas porter l'incident jusqu'au suivant
- Utiliser des techniques de récupération immédiate
- Débriefer avec un collègue ou un responsable
- Rédiger un signalement factuel
- Repérer les signes d'usure chez soi
- Reprendre le contact suivant dans de bonnes conditions
- Atelier : Rédaction d'un signalement factuel à partir d'un incident joué pendant la formation.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 550 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr