Faire face aux incivilités

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1804783F — Mise à jour : 4 novembre 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Analyser et désamorcer une situation difficile avec un client
- Maîtriser des outils de communication afin d'apaiser une situation
- Savoir réagir physiquement à une situation délicate (posture, geste, …)
- Adopter les principes de communication relationnelle
- Retrouver ses ressources après une situation d'incivilité

Programme

Qu'est ce que l'incivilité ?

- Comment la définir : ses causes et ses formes
- Apprendre à la connaître puis à la reconnaître : comment ça marche ?

Analyser la situation

- Le comportement du client
- Repérer la source du problème

Le(s) comportement(s) à adopter

- Sur le moment : Le langage à utiliser, les mots à éviter
- Les gestes, postures et attitudes à adopter
- Apres : Le débriefe (avec des collègues, avec sa hiérarchie) : différencier les faits des opinions et des sentiments
- Comment prendre du recul et garder confiance
- Analyse de pratique : le cycle de Kolb
- Tirer parti de la situation : ce qu'il faut retenir

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2295215S	Présentiel	Rennes	01/01/2026	31/12/2026
2343514S	Présentiel	Rennes	01/01/2027	31/12/2027

Source : GREF Bretagne #1804783F