

FICHE DE FORMATION :

« Gestion de l'agressivité en magasin »



TYPE

Offre ouverte
ou Inhouse

DURÉE

6 heures

LANGUE

NL et FR

PUBLIC CIBLE DE CETTE FORMATION

Vendeurs et responsables de magasin des commissions paritaires **202, 311 et 312**

QU'EST-CE QUE LE PARTICIPANT APPREND AU COURS DE CETTE JOURNÉE ?

Le participant peut répondre de manière appropriée à un client agressif verbalement. Le participant peut écouter le client, poser les bonnes questions et y répondre de manière appropriée.

PROGRAMME DE LA JOURNÉE

1. Qu'est-ce que l'agression ?
 - a. Émotion vs raison
 - b. Agression verbale
 - c. Que se passe-t-il dans la tête de l'agresseur ?
 - d. Que se passe-t-il dans votre tête ?
2. Comment puis-je réagir moi-même à l'agression ?
 - a. Se connaître soi-même
 - b. Assertivité vs agressivité
3. Comment faire face à l'agression ?
 - a. Application pratique avec jeux de rôle

LE FORMATEUR

Cette formation est dispensée par **Fabien Mourisse** de www.agressieopnetwerk.be

Fabien Mourisse a 25 ans d'expérience en tant que conseiller en prévention dans la Défense, dont 15 ans en tant que formateur. Il est expert dans la gestion des aspects psychosociaux tels que les agressions verbales et physiques, le harcèlement au travail, le stress et le Burn-Out.

SUBVENTION OFFRE OUVERTE

La formation est **gratuite** pour les employés des commissions paritaires 202, 311 et 312. Par participant à l'**offre ouverte**, l'entreprise concernée sera payée 80 € par demi-journée de 3 heures (ou 160 € par jour de 6 heures) par le fonds social concerné.

Cette subvention ne s'applique pas à l'offre Inhouse.