

Transformer les agressions verbales et incivilités en opportunités

Réf. VEN0018

Objectifs

A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable d'identifier les situations à risques et adopter un comportement adapté.

Les compétences qui seront mises en pratique sont définies comme suit :

- Identifier les différents risques encourus au sein de son activité et savoir évaluer son exposition à ces risques
- Appliquer les bons réflexes face à une situation agressive et anticiper
- Préparer des actions préventives pour sécuriser son activité

Prérequis nécessaires

Aucun

Public concerné

Toute personne en contact avec du public dans le cadre d'une activité commerciale ou de prestation de service au sein d'une structure d'hébergement

Contenu pédagogique

- L'identification des situations conflictuelles dans un établissement à vocation commerciale
- La délimitation des types de conflits :
 - Les facteurs déclenchants
 - Les conséquences
- Les acteurs locaux de la sécurité, leur rôle et leurs champs d'intervention
- Des textes concernant le cadre réglementaire et juridique de la sécurité des biens et des

personnes dans un établissement à vocation commerciale

- Ce que l'on peut faire en prévention, au moment des faits
- Ce que l'on ne peut pas faire, les « bons » réflexes de protection
- Savoir adapter son comportement :
 - La prévention comportementale et verbale des conflits (notions d'assertivité, « D.E.S.C », « C.N.V », etc.)
 - La gestion de ses émotions
 - Savoir se situer dans le conflit
 - Les attitudes et les mots clés
 - La gestuelle d'ouverture ou de fermeture
 - Les distances de sécurité
- La gestion de l'après évènement
 - La protection des biens et des personnes
 - Le témoignage
 - La préservation des preuves et des lieux
- Mise en situation sous forme de scénettes

Exemples :

- Gérer une file d'attente
- Gérer un client agressif à l'accueil
- Gérer un conflit à propos de nuisances et incivilités
- Gérer une insatisfaction qualité
- Autre situation à déterminer

Durée

1 jour pour un total de : 7 heures

Sessions (dates, lieux, prix)

- Le 21 avril 2026 à Saint georges d'oleron : 385.00 € net de taxe

Effectifs

Mini : 5 - Maxi : 10

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 13 avril 2026 - Page 2/4

Intervenants

Formateurs consultants sélectionnés par la CCI pour leur expertise dans ce domaine

Moyens pédagogiques / Méthodes mobilisées

Méthodologie alliant apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences, illustration par des exemples mais aussi des cas réels apportés par les participants

Formation individualisée pour consolider les acquis et favoriser l'appropriation des outils.
Équipements pédagogiques : vidéo projecteur – paperboard – fiches pratiques.

Nos salles de formation sont adaptées et conformes à l'accueil du public.

Modalités de certification et évaluation des compétences

Avant la formation : évaluation des connaissances initiales des bénéficiaires et/ou auto-évaluation des bénéficiaires. Pendant la formation, évaluation de la progression dans l'acquisition des connaissances. Après la formation : évaluation des acquis et/ou autoévaluation des bénéficiaires, évaluation à chaud de la satisfaction. Evaluation à froid, à + 6 mois, des pratiques et de la satisfaction. Remise du certificat de réalisation de la formation

Modalités d'accès public handicapé

Dans le cadre des formations, la CCI Charente-Maritime s'engage à accueillir les personnes en situation de handicap sans discrimination et à mettre en œuvre, en fonction des besoins des personnes en situation de handicap des adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles nécessaires à la prise en compte du handicap, par nos propres moyens et/ou avec l'aide du réseau idoine

Indicateurs-clés de la formation

Nombre de bénéficiaires formés : 2022/2024: 92

Taux de satisfaction : 86.67%

Nombre d'avis : 10

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 13 avril 2026 - Page 4/4