

## Commerce Communication

### Le saviez-vous ?

Lorsqu'un client en vient à se mettre en colère... il l'est réellement. Voici quelques points à se rappeler lorsqu'on est aux prises avec un client agressif :

La colère embrouille la rationalité : ne vous attendez donc pas à ce qu'il puisse rationaliser la situation avec vous.

La colère doit être reconnue : la colère contrecarre la résolution de problème. Inutile de tenter de résoudre son problème; cherchez plutôt à garder le contrôle de la situation, pour éviter qu'elle ne s'aggrave encore plus.

Extrait solutions and co.fr

### Public

Artisans  
Commerçants  
Professions libérales

### Date

Lundi 22 mai  
1 journée  
de 9h00 à 17h00

### Lieu

OGA Atlantic  
57 Acti-Nord Beaupuy 3  
La Gîte  
Mouilleron-Le-Captif

### Conditions

Prix : 48 € TTC  
Déjeuner compris

### Animation

**Anita Baudouin**  
Thérapeute-Formatrice  
en communication en  
entreprise

# Désarmer les conflits et l'agressivité au travail

## Objectifs

- Comprendre la logique cachée des relations difficiles et Être plus "à l'aise" en situation de tensions et les désamorcer.
- Mieux se connaître à l'occasion de situations conflictuelles et les régler pour un bénéfice mutuel.



## Programme

- Bilan personnel, points forts/points faibles et besoins des participants.
- Caractéristiques et formes d'incivilités, distinguer fait et jugement, les distorsions cognitives.
- Analyse et compréhension de situations d'incivilités ou de conflits :
  - Comment les gérer et les résoudre.
  - Déjouer les tentatives de manipulation.
  - Émettre ou recevoir une critique constructive.
- Se mettre à l'écoute de soi et des besoins non satisfaits. Les zones de confort. Le langage non verbal. Les signes de reconnaissance. Adopter une position ferme tout en préservant une relation de confiance. Utiliser respiration et relaxation.

Alternance de pratique (80 %) et théorie.

### Mieux gérer le stress au travail

En France, la culture du présentéisme justifie le fait qu'il est bien vu de travailler beaucoup. Selon Olivier Torrès, le chef d'entreprise a à cœur de conserver une image positive auprès de l'ensemble de ses partenaires de travail. Un dirigeant ne montre pas qu'il souffre et ne le dit pas, non plus. Le stress génère de l'inertie. Puis l'inertie engendre un défaut de décision et d'action, et finalement conduit à de grosses difficultés pour l'entreprise.