Gérer un client agressif en magasin

L'art de calmer le jeu

1.0
heure(s)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre pourquoi un client s'énerve et ce qui se passe en lui
- Reconnaître les signaux avant que la situation bascule
- Appliquer une méthode en 3 étapes pour désamorcer la tension
- Distinguer un client frustré d'un client manipulateur
- Savoir quand passer la main et comment prendre soin de vous après

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Leçons à suivre à votre rythme : vidéos pédagogiques, infographies et quiz variés.
1 quiz amont + 1 quiz final d'évaluation : module validé si résultat du quiz supérieur à 80%.

PROGRAMME

- Et vous, comment vous réagissez ?
- Les incivilités en magasin
- Comprendre la colère : ce qui se passe vraiment
- Lire les signaux avant que ça explose
- Désamorcer : écouter et reformuler
- Désamorcer : proposer et conclure
- Frustration ou manipulation : ne pas confondre
- Quand ça ne redescend pas : rester en sécurité

MODALITÉS D'ACCÈS

'- Formation accessible dans les 72 heures depuis son smartphone (iPhone ou Android) ou depuis un ordinateur ou une tablette.
- Durée d'accès : 1 mois
- Assistance technique : help@readyfortakeoff.fr

ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Notre référent Handicap, Nicolas FOURNIER, se tient à votre disposition pour étudier les meilleures modalités d'accès à la formation.
nicolas@readyfortakeoff.fr ; 06.47.75.76.05.

Lien politique PSH

PREREQUIS

Avoir un appareil numérique connecté à internet (smartphone, tablette, ordinateur)

TARIF

Voir la grille tarifaire

Nous contacter :
contact@readyfortakeoff.fr
06.47.75.76.05

www.readyfortakeoff.fr

Cette formation :
Répond aux attentes : 7/10
Est recommandée : 8/10

READY FOR TAKE-OFF - TOUS DROITS RÉSERVÉS - REF : RFTO-ML- 002
DATE MISE À JOUR : 2/6/2026