



CORPOBOXE

Pour qui ?

- Tous les collaborateurs en contact avec des clients ou du public, quel que soit le secteur d'activité (accueil, vente, services, secteur public, transport, etc.) souhaitant améliorer leur gestion des situations conflictuelles.
- Les entreprises soucieuses d'améliorer la qualité de vie au travail (QVT) et de réduire les absences liées aux RPS
- Accessible à tous, avec une attention particulière aux personnes en situation de handicap (adaptation sur demande via contact : remy@corpoboxe.fr)

L'expertise de nos intervenants

Chez Corpoboxe, nous mettons l'accent sur la qualité et l'expertise. Le responsable de nos formations, Rémy Charara, kinésithérapeute de profession, coordonne notre équipe d'intervenants spécialisés dans la gestion des conflits et la communication. Nos formateurs sont des experts en psychologie du comportement, des médiateurs certifiés et des professionnels de la relation client. Ils s'assurent que chaque participant reparte avec des outils pratiques et des techniques immédiatement applicables en situation réelle.

POURQUOI CETTE FORMATION ?

☞ Face à l'augmentation des incivilités et des comportements agressifs, vos équipes se trouvent en première ligne. Ces situations impactent directement leur bien-être et peuvent entraîner stress, démotivation et baisse de performance.

Chez Corpoboxe, nous avons la solution ! 💡 Notre formation développe les compétences indispensables pour désamorcer les tensions, gérer efficacement les conflits et préserver la qualité de service, tout en protégeant le bien-être de vos collaborateurs ! ⚡

OBJECTIFS CLES

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et des incivilités clients
- Identifier les facteurs déclencheurs et les signaux d'alerte
- Maîtriser ses émotions et sa communication en situation tendue
- Acquérir des techniques concrètes pour désamorcer les conflits
- Développer des compétences d'écoute active pour prévenir l'escalade
- Mettre en place un protocole efficace de gestion des incivilités

LES BENEFICES POUR VOS EQUIPES

- Confiance renforcée dans la gestion des interactions difficiles
- Réduction du stress lié aux confrontations avec les clients
- Maîtrise émotionnelle accrue en situations tendues
- Techniques concrètes immédiatement applicables
- Satisfaction professionnelle améliorée au quotidien

LES BENEFICES POUR L'ENTREPRISE

- Amélioration de la qualité de service même en situations difficiles
- Diminution des incidents et de leur escalade
- Réduction de l'absentéisme lié au stress et aux RPS
- Conformité réglementaire avec les obligations de prévention
- Image employeur renforcée par l'investissement en QVT



CORPOBOXE

**FORMATION
GESTION DES
INCIVILITÉS
CLIENTS**

**MAÎTRISEZ LES SITUATIONS
DIFFICILES AVEC SERENITE
ET EFFICACITE**



**Formez vos équipes et
misez sur le bien-être
de vos équipes, agissez
là où ça compte. pour
reprendre le contrôle.**

NOTRE PROGRAMME

Notre formation est conçue pour vous apporter des résultats concrets :

1. Comprendre les violences externes et leurs impacts
2. Décrypter les mécanismes d'agressivité
3. Maîtriser sa communication en situation difficile
4. Désamorcer les situations conflictuelles
5. Développer l'écoute active préventive
6. Construire son plan d'action personnalisé
7. Évaluation & Certification

NOS OBJECTIFS

- Sensibiliser les équipes aux risques psychosociaux et à leurs impacts sur la santé et la performance.
- Former concrètement pour apporter des solutions aux problématiques de conditions de travail.
- Développer l'autonomie pour que chaque salarié applique durablement les principes de prévention au quotidien.

CONTACT & INSCRIPTION

+33 6 88 72 89 92

Remy Charara,
Responsable de la
formation

contact@corpoboxe.fr

www.corpoboxe.fr

FORMATION GESTION DES INCIVILITÉS CLIENTS

MAÎTRISEZ LES SITUATIONS
DIFFICILES AVEC SÉRÉNITÉ
ET EFFICACITÉ

Accessible et sur-mesure

Notre formation est adaptée aux personnes en situation de handicap (PSH). Si vous avez des besoins spécifiques, nous sommes là pour y répondre !

Tarification

Tarification sur devis après analyse du besoin et des adaptations, en vous rendant sur notre site rubrique contact ou par mail ou téléphone.

contact@corpoboxe.fr
www.corpoboxe.fr



Durée & délai d'accès : 7H30 en une ou deux sessions, adaptation spécifique possible sur demande, inscription obligatoire 30 jours avant la formation.



Supports pédagogiques : Livret de la formation, exercices guidés, jeux de rôle, partages d'expérience.



Évaluation : Quizz pré-pratique & QCM en fin de formation



Attestation de formation remise à la fin du parcours