

# CRÉER UN CLIMAT D'AGENCE SEREIN

Enjeux	OBJECTIFS
Renforcer la posture professionnelle des équipes en agence pour prévenir les tensions, sécuriser les interactions (accueil, téléphone, messages écrits) et protéger l'image de l'entreprise, notamment via les avis Google.	<p><b>Les participants seront en capacité de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévenir les tensions en adoptant une posture professionnelle sereine et sécurisante.</li> <li>- Comprendre et réguler les émotions pour ajuster sa communication.</li> <li>- Communiquer avec justesse selon les différents canaux en agence.</li> <li>- Gérer les situations délicates et les avis Google avec des méthodes simples et opérationnelles.</li> </ul>
Public	CONTENU
Managers, chargés de recrutement, chargés de clientèle, commerciaux en agence.	<p><b>Jour 1 :</b></p> <p><b>1 - Les conditions d'un climat d'agence serein</b> Les sources de tensions spécifiques au contexte agence. Les signaux faibles : comment les repérer et agir avant l'escalade. Le rôle, la place et les limites professionnelles : se protéger sans rigidité.</p> <p><b>2 - La posture professionnelle sereine</b> Les fondamentaux : cadre, assertivité, distance juste. Le verbal, para-verbal et non verbal en situation sensibles Les attitudes qui désamorcent et celles qui aggravent</p> <p><b>3 - Comprendre et gérer les émotions</b> Identifier ses propres émotions et celles de l'interlocuteur. Utiliser les émotions comme indicateurs plutôt que comme déclencheurs. Techniques simples de régulation émotionnelle en situation tendue.</p> <p><b>4 - Communiquer avec justesse selon les canaux</b> En face-à-face Accueil, posture, gestion des comportements difficiles. Au téléphone Structurer son appel, garder le cadre, éviter l'escalade.</p> <p><b>5 - Gérer les situations délicates</b> Intérimaire mécontent, client pressé, demande hors cadre. Jeux de rôles et simulations à partir des cas réels préparés par les participants.</p> <p><b>Jour 2 (ATELIER DE SUIVI (0,5 journée – distanciel) :</b> Retour d'expérience 3 à 6 semaines après la formation. Analyse de situations vécues depuis le J1. Ajustements de posture et réponses alternatives. Travaux sur des écrits et sur les avis Google réels : ton, structure.</p>
Prérequis	MOYENS PÉDAGOGIQUES / EVALUATION
Aucuns	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Apports théoriques et outils opérationnels.</li> <li>→ Mises en situation, jeux de rôle, simulations d'appels.</li> <li>→ Analyse des situations préparées en amont par les participants.</li> <li>→ Méthodes interactives et réflexions individuelles.</li> <li>→ Évaluation des acquis : mises en situation + auto-évaluation.</li> <li>→ Évaluation de la formation par les participants.</li> <li>→ Plan d'action individuel par les 4 Posts it</li> </ul>
Durée	
1 journée en présentiel (7h) + 0,5 journée de suivi à distance (3h30)	
Animation	
<b>Virginie Esteve</b> Consultante RH et formatrice	
Tarif / délai	
Nous consulter	
Sanctions	
Certificat de réalisation	
Renseignements	
Assolem – François Coutier 06 71 61 42 59 <a href="mailto:contact@assolem.com">contact@assolem.com</a>	