



Site internet

Formation à la santé et à la sécurité au travail
Au service des organisations de santé au travail,
des entreprises, des personnes et des territoires.

Version 06-2025

Gestion de l'agressivité en situation d'accueil

Pré requis : Aucun

Public : Toute personne concernée par les situations d'accueil désireuse de faire évoluer les notions de sûreté et de gestion de l'agressivité (hôtesses, secrétaires, réceptionnistes...).

Durée : 7 heures

Nombre de participants : 6 à 10 participants

Lieux : *Intra entreprise ou salle disponible sur nos sites accessibilité PMR*

SPST 19-24 : 22 Rue Bessot à MALEMORT

SPST 19-24 : 14 Bis Avenue Alsace Lorraine à TULLE

AMCO-BTP - 6 Allée Duke Ellington à LIMOGES

SPST 19-24 : 185 Route de Lyon à PERIGUEUX

Prix : 300 € HT/participant

Prix forfait : A partir* de 1 500 € HT/groupe intra 6 à 10 participants

*En fonction de la zone de déplacement

Intervenant : Ancien membre de l'Antenne GIGN de Toulouse

Objectifs :

Identifier les signes avant-coureurs de l'agressivité et de la violence.

Comprendre les mécanismes de l'agressivité (psychologique et situationnelle).

Acquérir des techniques de communication pour désamorcer les tensions.

Adopter une posture professionnelle en situation délicate.

Gérer les situations conflictuelles à distance (par téléphone).

Prévenir les actes de violence dans les locaux.



Site internet

Formation à la santé et à la sécurité au travail
Au service des organisations de santé au travail,
des entreprises, des personnes et des territoires.

PROGRAMME :

- Clés de communication pour désamorcer la tension

Posture d'écoute active : silence, reformulation, validation des émotions,
Techniques de communication apaisante : voix, mots, attitude non défensive,
Savoir poser un cadre avec fermeté et calme.

- Gérer l'agressivité au téléphone

Spécificités de la communication sans visuel,
Savoir "entendre" les signaux d'agressivité,
Canaliser et contenir l'agacement ou les menaces.

- Du téléphone à l'agression physique - Anticipation

Comment traiter une menace téléphonique crédible ?
Savoir alerter, prévenir sa hiérarchie, les collègues.

- Gérer l'arrivée d'une personne agressive déjà en tension

Dispositifs de sécurité physique et organisationnelle,
Cas particulier : appel menaçant annonçant une venue sur place.

- Gérer l'agression

Les bons réflexes en cas d'agression physique,
L'après-agression.

- Outils clés à retenir

- Conclusion

- Évaluation à chaud

METHODES PEDAGOGIQUES :

Démarche pédagogique participative et active avec des mises en situation, des vidéos et des témoignages.



Site internet

Formation à la santé et à la sécurité au travail

Au service des organisations de santé au travail,
des entreprises, des personnes et des territoires.

EVALUATION :

Mises en situation.

Un questionnaire de satisfaction sera remis au stagiaire en fin de formation pour une évaluation à chaud.

Recyclage : non

Pour tous renseignements et/ou inscription, contactez le service Formation STL :

- Par téléphone : **05.55.20.75.30**
- Par mail : formation@stlim.org