



ALAIN RENAULT COMMUNICATION
votre partenaire formation

Gérer les incivilités en caisse



Proposition élaborée par
Anne-Sophie **RENAULT**
et Christophe **MOLLIER**

Qualiopi
processus certifié





UNE OFFRE BLENDED

à la carte pour outiller vos hôtes et hôtesse de caisse à mieux appréhender les situations tendues, d'agressivité et d'incivilités en caisse.



UN FORMAT PRÉSENTIEL

au choix sur 1 jour, une demi journée ou 2 heures pour découvrir des techniques et se mettre en situation et partager ses expériences.



DES CAPSULES ELEARNING

thématiques de 10 à 15 minutes pour compléter sa formation et approfondir ses compétences.



- Identifier les différentes formes d'incivilités
- Repérer les éléments déclencheurs d'incivilités en caisse et désamorcer les situations tendues
- Adopter des comportements adaptés pour gérer l'agressivité en caisse
- Gérer l'« après » incivilités

**Notre
proposition**

Capsules elearning (10-15 mn)



Développer son assertivité
(Autodiagnostic + module)



Comprendre et gérer
ses émotions



Canaliser son stress



Gérer les litiges
et réclamations



Mieux comprendre ses clients
avec les profils couleurs
(Autodiagnostic + module)