



Formation Conférence

Expérience client

Personnalités difficiles

Une formation proactive avec le personnel et la mise en place d'un plan d'action qui devient rassurant pour l'employés.

Les actions posées dans les premières secondes sont cruciales et peuvent faire une énorme différence au niveau psychologique.

L'employé connaîtra des façons d'intervenir avec une clientèle difficile, arrogante et intimidante.

Actitude Plus maîtrise l'**ABC** du protocole utilisé pour une intervention délicate, nous sommes spécialisés en situation de crise extrême.

Nous formons des Leaders, nous avons un protocole stratégique et on met en place un plan d'action pour que l'employer maîtrise la situation.

Actitude Plus possède l'expertise en situations de crise et comportement inapproprié.

Formation et conférence en expériences clients et personnalités difficiles

- Comment reconnaître les 7 type de comportements
- Agir et réagir en situations agressives
- Identification en moins de 7 secondes le comportement de l'individu.
- La façon d'établir le contact avec l'individu selon le niveau de difficultés.
- Comment transformer un comportement difficile en un comportement acceptable.

- L'équipe de direction
- Marc Éthier Éducateur spécialisé en délinquance Coach PCC (ICF) Formateur et intervenant
- Martin Bernier, Ex-policier Sûreté du Québec
- Martin Lecompte, Ex- policier Sûreté du Québec
- Dre Nathalie Vachon Ph.D, c.o.o.
- Nous sommes 16 formateurs experts-conseils

Avoir des intervenants qualifiés

Bâtir des formations sur mesure

Cibler les actions préventives



L'équipe multidisciplinaire de formateurs de conférenciers et d'intervenants d'**Actitude Plus**, possèdent toutes l'expériences et vécues permettant de mieux comprendre de ce que vivent les personnes en situation de crise et nous sommes en mesure d'assurer un haut niveau de formation.

Notre équipe est composée de psychologues, thérapeutes spécialisés en relation humaine, ex-policiers spécialisés dans les domaines de crises.

CE QUE NOUS FAISONS

Actitude Plus assure l'intervention et la formation de différentes organisations privé, municipale et gouvernementale.

Comme pompiers, policiers, agents de sécurité et toutes personnes ayant affaire à des clientèles variées interne ou externe.

Nous offrons des stratégies pour la création d'un plan personnalisé selon l'organisation .

Former des personnes à mieux réagir en situation de crise extrême et développer une attitude préventive.

Notre offre de services s'adresse à toutes les situations de clientèles et plus particulièrement aux :

- Professionnels des urgences
- Gestionnaires d'employés à risque d'évènements inappropriés
- D'employés ayant un travail relié au service à la clientèle interne ou externe

Nous utilisons le Judo verbale comme moyen de défense psychologique.



Actitude Plus propose un modèle de formation unique en situation de crises et met en place une formation pour assurer une plus grande sécurité psychologique et physique des intervenants.

Référence, (Reconnaître les personnalités en 7 secondes), Les éditions Québecor, de Michel Rouillard et Marc Ethier.
(Fidélisez votre clientèle), Les éditions Québec-Livres, de Yvan Dubuc et Marc Ethier.

Actitude Plus est aussi spécialisé en prévention de post trauma et établit un protocole et un suivi à moyen et long terme.

Fiche descriptive



NOTRE PLAN D'ACTION

- Nous formons des Leaders capables d'agir et de réagir en situation de crise.
- Notre approche comprend 3 étapes importantes.
- **Première** étape, reconnaître un des 7 comportements en moins de 7 secondes.
- **Deuxième** étape, comment s'ajuster au niveau du comportement observer afin d'y faire face.
- **Troisième** étape, transformer le comportement inapproprié en un comportement collaboratif.
- **Quatrième**, étape, en faisant prendre conscience d'un apprentissage et en donnant un sens à l'évènement.
- Nous abordons les comportements émotifs et les conséquences reliées à un état de crise, ainsi que l'importance de la bienveillance qui est un excellent moyen de prévention.
- Nous croyons important que cette formation soit un excellent moyen de sensibiliser les employés à la compréhension d'un comportement inadéquat.
- **Avec la présence de formateur expérimenté, nous établissons un protocole avec les employés.**
- **La formation est de 3h30.**
- **La conférence est de 90 minutes plus de 80 personnes.**