



MÉTHODE BOUCLIER BANQUES & ASSURANCES

PRÉVENIR • **DÉSAMORÇER** • PROTÉGER

**SÉCURISER VOS COLLABORATEURS,
PROTÉGER VOS CLIENTS,
PRÉSERVER VOS RELATIONS.**

La Méthode **Bouclier Banques & Assurances**® apporte à vos équipes les compétences essentielles pour faire face aux incivilités, au comportements agressifs et aux situations de tension au quotidien.




**ANTICIPER
PROTÉGER
AGIR**


SÉCURITÉ

CONFIANCE

RELATION

POUR QUI ?



AGENCES
BANCAIRES



BANQUE PRIVÉE
ET PATRIMONIALE



ASSURANCES
ET MUTUELLES



CENTRES D'APPELS
ET RELATION CLIENT



SÉCURITÉ
ET PRÉVENTION



DIRECTIONS
ET MANAGEMENT

CE QUE VOS ÉQUIPES **APPRENDRONT**



Repérer les signes précurseurs d'agressivité et d'incivilité



Désamorcer les tensions grâce à une communication maîtrisée



Adopter une posture assertive face à chaque type de profil et de situation



Se protéger et protéger les autres en sécurité



Gérer l'après-incident et sécuriser la relation

UNE MÉTHODE CONCRÈTE ET EFFICACE

- ✓ Techniques de communication et d'influence
- ✓ Gestion des comportements agressifs avec des outils pratiques
- ✓ Mises en situation réalistes et adaptées au secteur
- ✓ Outils simples, concrets et immédiatement applicables
- ✓ Renforcement de la confiance et de la sécurité

LES BÉNÉFICES



Plus de sécurité pour vos collaborateurs



Meilleure qualité de relation client



Réduction des incidents et des impacts humains



Valorisation de votre image et de votre marque employeur

DFC

DORDOGNE FORMATION CONSEIL

Depuis plus de 10 ans, nous accompagnons les établissements financiers et les compagnies d'assurances dans la prévention des incivilités, des agressions et des situations de crise.

MÉTHODE BOUCLIER **BANQUES & ASSURANCES**®

ANTICIPER • PROTÉGER • AGIR



06 15 80 79 04



dordogne.formation.conseil@orange.fr



Intervention partout en France

