



## OBJECTIF(S)

- Développer les compétences des intervenants en contact avec la clientèle afin de gérer les clients difficiles à travers des techniques de communication et de gestion de soi

## NIVEAU & PUBLIC

### SPÉCIALISATION

Salariés et employeurs en contact avec la clientèle

**Prérequis** : aucun

## MODALITÉS DE PARTICIPATION

**Durée** : 1 jour (soit 7 heures)

**Moyens pédagogiques** : Cas pratiques - Support pédagogique  
Quiz d'évaluation finale

**Matériel nécessaire** : vidéo projecteur, paper-board

**Effectif maximum** : 20

## INTERVENANT(S)

**Formateur** : Professionnel spécialisé en gestion  
du personnel - RH - médiation

*Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM*

## TARIFS

**Adhérent FNAIM** : 220 € HT

**Non Adhérent FNAIM** : 320 € HT

## PROGRAMME

### I - ANALYSE DU CONTEXTE D'UN CONFLIT

- C'est quoi un client difficile
- Pourquoi un client est difficile
- Evolution sociologique des comportements

### II - RAPPELS SUR LA COMMUNICATION

- Un émetteur et un récepteur face à face
- Le mécanisme de la Sélection/Distorsion/Généralisation
- Les différentes visions du monde
- Les vecteurs de communication  
(Les mots, les gestes et l'intonation)

### III - GESTION DE SOI

- Les différents tempéraments face à un conflit
- Analyse de nos programmes inconscients

### IV - LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA GESTION D'UN CONFLIT

- Accueillir « l'agressif »
- Gérer son calme / Technique des 4 C / Positions dans l'espace.
- Entendre et reformuler / un peu de vocabulaire / Sortir du combat droit-pouvoir pour aller vers les intérêts réciproques
- Notion de positions et d'intérêts, expression d'émotions...  
Changer les choses durablement