

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 8 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



Programme accessible
aux personnes
en situation de handicap