



## Relation Client : La Gestion des Conflits

<p>■ <b>Objectifs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>A l'issue de la formation le participant doit :</u></li> </ul> <p>Maîtriser la relation client en situation difficile. Apaiser les conflits et maintenir la relation client tout en recadrant et en défendant son territoire sans agressivité ni manipulation.</p>
<p>■ <b>Programme</b></p>	<p><b>Comprendre les besoins d'un public en difficultés</b> Les différentes sources d'un public en difficulté : comprendre la situation et poser des constats L'écoute, ses notions, sa prise en compte Le respect d'autrui et la valeur humaine dans son accueil</p> <p><b>Mieux se connaître et repérer son profil communicant</b> Compréhension de ses comportements en situations difficiles Les différents profils et réactions face à l'adversité : fuite passive, agressivité, manipulation, assertivité La compréhension de l'autre</p> <p><b>Appliquez les techniques de communication interpersonnelle</b> L'écoute active, comportements et techniques Comment se synchroniser ou entrer dans la bulle de l'autre L'empathie La communication assertive</p> <p><b>Apporter des réponses concrètes aux situations difficiles</b> Qu'est-ce qu'un comportement difficile ? ses causes et ses conséquences Le recadrage en communication tendue Prendre du recul, protéger son territoire relationnel Le respect mutuel, attitudes et comportements La prise en considération de l'Autre : ne pas juger Les attitudes verbales et non verbales Assumer sa posture dans la relation</p> <p><b>Gérer les situations de conflits, de violences, d'agressivité</b> Les phases du conflit, 10 conseils clés qui assurent une communication adaptée Anticiper les dérives Se protéger et trouver des solutions face à l'agressivité Les bonnes postures, trucs et astuces Clôre un entretien avec un client bavard ou envahissant tout en conservant une relation privilégiée</p>



<b>■ Durée / Dates</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 1 Journée (07 Heures) / Groupe de 8 personnes maximum</li><li>■ <b>Dates</b> : 20,21 et 22 Avril 2021, 10 &amp; 11 Mai 2021</li></ul>
<b>■ Pré-Requis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Aucun</li></ul>
<b>■ Public concerné</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Toute personne en charge de la Relation Client</li><li>■ <b>Accessibilité</b> : Cette formation (ou ce dispositif, ou cet accompagnement...) est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec le référent handicap : Nathalie BEUVIER au 06.76.69.93.47</li></ul>
<b>■ Moyens Pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Cette formation de mode participatif, est basée sur l'alternance d'apports théoriques</li><li>■ Mises en pratique d'accueil de personnes agressives</li><li>■ Support individuel de formation</li></ul>
<b>■ Suivi &amp; Evaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Évaluation formative effectuée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions</li><li>■ Attestation de Fin de Formation</li><li>■ Evaluation de la Satisfaction de la formation</li></ul>

Programme Mis à Jour : Mars 2021