



Relation Client : La Gestion des Conflits

<p>■ Objectifs</p>	<p>■ <u>A l'issue de la formation le participant doit :</u></p> <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>■ Programme</p>	<p>Comprendre les besoins d'un public en difficultés 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>Mieux se connaître et repérer son profil communicant 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>Appliquez les techniques de communication interpersonnelle L'écoute active, comportements et techniques Comment se synchroniser ou entrer dans la bulle de l'autre L'empathie La communication assertive</p> <p>Apporter des réponses concrètes aux situations difficiles 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>Gérer les situations de conflits, de violences, d'agressivité 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>



■ Durée / Dates	<ul style="list-style-type: none">■ 1 Journée (07 Heures) / Groupe de 8 personnes maximum■ Date : à définir
■ Pré-Requis	<ul style="list-style-type: none">■ Aucun
■ Public concerné	<ul style="list-style-type: none">■ Toute personne en charge de la Relation Client
■ Moyens Pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">■ Cette formation de mode participatif, est basée sur l'alternance d'apports théoriques■ Mises en pratique d'accueil de personnes agressives■ Support individuel de formation
■ Suivi & Evaluation	<ul style="list-style-type: none">■ Évaluation formative effectuée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions■ Attestation de Fin de Formation■ Evaluation de la Satisfaction de la formation

Programme Mis à Jour : Février 2022