

GESTION

"DES CONFLITS"

Objectifs

- Anticiper et gérer une insatisfaction
- Désamorcer l'agressivité verbale d'un client
- Adopter un comportement adapté pour s'affirmer sereinement
- Réguler la charge émotionnelle et gérer son stress lors d'une situation tendue
- Transformer un incident en actions positives et renforcer la fidélisation

Programme

- **Anticiper un conflit :**

Quelles sont les situations les plus fréquentes qui génèrent des conflits client
Quels sont les facteurs déclencheurs des conflits

Repérer les comportements à risques pour anticiper les actes et/ou les situations de conflits

- **Comment éviter la dégradation d'une situation conflictuelle:**

Savoir établir une relation positive avec le client

Savoir accueillir l'insatisfaction

Utiliser l'écoute active, le questionnement, la reformulation

Pratiquer l'assertivité

- **Comment gérer l'agressivité verbale :**

Comprendre l'origine des tensions

Comprendre en quoi notre propre attitude peut participer à la dégradation de la situation

Le rôle des jugements dans la relation

- **Comment gérer son propre stress :**

Identification de nos propres générateurs de stress

Prendre du recul face à une remarque déstabilisante

Garder la maîtrise de la situation en adoptant un comportement assertif

Développer une attitude d'écoute sans absorber les émotions négatives de l'interlocuteur

Identifier les différents types d'émotions

Comment gérer nos émotions

2 jours
14h présentiel

INTRA

Remis sur devis après étude des besoins

(De 2 à 9 stagiaire/grp)



Nombre de stagiaires/session :
9 Pers. Max



Pré-requis : AUCUN



Délais d'accès : 3 semaines



Public : Toute personne en contact avec de la clientèle

Pédagogie

Cours théoriques & exercices pratiques

Jeux de rôle, études de cas et de mise en situation

Validation de la formation

À l'issue du stage, une attestation de fin de formation sera délivrée aux stagiaires ayant participé à la formation

Accessibilité PSH, un référent à votre écoute