

GESTION DES CONFLITS

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Répondre avec efficacité aux demandes hostiles, gérer les situations conflictuelles avec technique
- Apaiser les situations de conflits et désamorcer une situation de crise entre un vendeur et son client
- Faire le point sur sa communication en travaillant sa capacité à gérer ses émotions

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Cours théoriques sur vidéo projecteur,
- Vidéos,
- Interactivité permanente entre le formateur et les stagiaires,
- Alternance entre apports théoriques et mises en situations pratiques.

PUBLIC CONCERNE :

Toute personne étant amenée à gérer un public difficile.

PRE-REQUIS : Aucun.

MATERIEL :

- Ordinateur et vidéo projecteur,
- Vidéos,
- Livret de fin de stage.

ENCADREMENT :

- La formation est dispensée par des formateurs expérimentés et possédants plusieurs années d'expérience des formations dans ces domaines.

EVALUATION :

QCM en fin de formation.

VALIDATION :

À l'issue de la formation, une attestation de stage sera remise au participant.

Pour les personnes en situation de handicap merci de prendre préalablement contact avec nous pour définir les modalités de votre participation à cette action de formation.

DUREE : 2 jours (14 heures)

DATES : A définir

HORAIRES : A définir

LIEU : Dans nos locaux ou sur site

EFFECTIF : 1 à 8 personnes

COUT (non assujetti à la TVA)

Intra : Nous consulter

PROGRAMME

La gestion des conflits : parlez-nous de votre ressenti et de vos expériences

- Expériences vécues, échange entre les participants et l'animateur : Décryptage
- Les causes possibles d'un conflit ou d'une agression de la part d'un client

Comprendre les situations conflictuelles (utilisation de l'AT, de la PNL et de la PCM)

- Les critères et les valeurs de l'autre Vs vos valeurs et vos critères
- Êtes-vous persécuteur, sauveur ou victime ?
- Repérer ses propres attitudes ou réactions génératrices de conflits
- Focus sur les différentes phases du conflit oral ou verbal

Renforcer une bonne communication : prendre du recul et comprendre son fonctionnement

- Développer son attitude d'écoute, Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation
- La communication non-violente, la distorsion croissante des messages
- L'incompréhension, genèse du stress et des conflits
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre

Comprendre les attentes du client et les concilier avec la politique de l'entreprise

- Connaître et comprendre les valeurs associées à l'image d'une entreprise
- Connaître les codes de son secteur d'activité
- Concilier image personnelle et image d'entreprise
- Concilier service au client et respect de soi et de son entreprise
- Concilier les directives de l'entreprise et l'initiative personnelle

Tensions et conflits : comment désamorcer les clients agressifs ?

- Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes
- Transformer l'agression en critique utile et constructive
- Bien informer son interlocuteur : communiquer un message clair et simple
- L'assertivité et la dynamique de confrontation, adopter une attitude physique rassurante et stable
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- La prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Utiliser des personnes « ressources » en cas de besoin
- Gérer les insultes, les attitudes à privilégier dans les situations extrêmes

Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions

- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès
- Comment se protéger et relativiser
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance.

Bilan de fin de formation

Mis à jour le 23 mai 2024