

Prévenir & gérer les conflits & incivilités clients

Objectifs

- Acquérir les outils pour résoudre un conflit.
- Savoir analyser et désamorcer une situation difficile avec un client.
- Développer des aptitudes d'écoute nécessaires à la compréhension de son interlocuteur en cas de tension.
- Savoir débloquer et apaiser le jeu.
- Adopter les principes de communication relationnelle pour prévenir les tensions et risques d'incivilités.
- Mieux comprendre ses propres réactions pour mieux gérer les situations inattendues et/ou les contacts difficiles.
- Retrouver sa sérénité et ses ressources après une situation d'incivilité.

Participants / Prérequis

Personnes de l'entreprise en relation avec des personnes extérieures, clients et partenaires : personnel d'accueil, standardiste, secrétariat commercial, personnel du S.A.V., du service livraison, conducteurs de travaux, maîtres d'œuvre.... / Aucun prérequis.

THEMES TRAITES

Comprendre l'origine des tensions dans les relations interpersonnelles

- Intégrer les différentes sources de la tension chez l'autre : divergence de point de vue, frustration, sentiment d'impuissance, peurs...
- Comprendre l'origine des réactions (processus réactionnel).
- Connaître l'impact des jeux psychologiques dans les relations professionnelles.

→ *Cours sur le schéma réactionnel- Cours sur les jeux psychologiques et triangle dramatique.*

Gérer la situation de tension et de conflit

- Ne pas s'approprier les émotions et réactions de l'autre.
- Faire la part entre ce que dit l'autre et sa propre image.
- Dissocier la personne de son comportement difficile au cours de l'échange tendu.
- Ne pas tomber dans le système accusation/justification.
- Savoir désamorcer la réaction de colère.
- Canaliser et faciliter l'expression de son interlocuteur par l'écoute centrée sur la personne (reflet du ressenti).
- Proposer un cadre relationnel respectueux de chacun.

→ *Cours et focus de concept sur l'iceberg de la colère-Exercices de training-Quiz*

Prévenir le conflit par la communication relationnelle

- Définir les freins à la communication interpersonnelle.
- Adopter un vocabulaire, des attitudes positives avec ses interlocuteurs (règles de communication relationnelle).
- Donner ses signes de reconnaissance positifs au client.
- Identifier les besoins relationnels des clients et y répondre.
- Confirmer le point de vue de l'autre, exprimer son propre point de vue sereinement sans chercher à convaincre à tout prix.
- Cultiver une relation authentique et respectueuse avec le client.

→ *Cours sur les bases de la communication- Besoins des clients-Exercices de training-Quiz*

Evaluer ses propres réactions face aux situations délicates

- Se connaître pour mieux maîtriser ses émotions.
- Comprendre l'origine de ses propres réactions en cas de tension.
- Définir ses seuils de tolérance, ses zones de vulnérabilité.

Retrouver son calme en situation professionnelle difficile

- Acquérir des gestes et techniques simples pour garder son calme.
- Pratiquer la restitution non violente en cas d'agression verbale.
- Retrouver son calme et ses ressources pour être opérationnel.

→ *Exercices*

Moyens et méthodes pédagogiques

Salle de formation, un support de formation papier sera communiqué à chacun des participants résumant l'ensemble de la formation suivie.

Stage interactif, animation vivante et ludique. Alternance de points théoriques et de mises en pratique originales. Ponctué de techniques de gestion de conflit, de jeux de rôles avec feed back du groupe et de la formatrice et de réflexions en sous-groupe.

Principes directement applicables au quotidien professionnel.

Prévenir & gérer les conflits & incivilités clients

La journée de suivi permet de faire le point sur l'intégration et la mise en pratique des outils de gestion de conflits et de communication dans le quotidien professionnel.

Distanciel :

Un espace personnel, disponible en libre accès pour la durée du parcours, permettra au participant de revenir sur ses éléments formatifs et de cheminer, de manière encadrée (administrateur ; modérateur ; formateur). Pour ce faire, en amont de la formation, le participant est invité à réfléchir sur ses difficultés-facilités-attentes, par le biais d'un questionnaire en ligne et d'exercices à réaliser, via ses différents supports (ordinateur, tablette, smartphone).

Elaborées sur une logique d'accompagnement, les ressources « e-learning » permettent de s'entraîner sur des parcours d'une durée variable en fonction du sujet, à son rythme, avant, pendant et après le présentiel. Avec la possibilité d'accéder à tout moment à un forum en ligne, le participant pourra questionner son formateur et recevra un accusé de réception du modérateur-administrateur sous 7h (la réponse du formateur, au plus tard sous 24h). En plus de son tableau de bord lui permettant de suivre son évolution dans l'apprentissage, le stagiaire aura également à évaluer son parcours à distance.

Renseignements pratiques

Intervenantes :

Chrystel MARTI, formatrice en communication, relations humaines et management d'équipe, spécialisée dans la Méthode ESPERE®. Coach certifiée « Corporate coach and team trainer® » (individuel et d'équipe), selon l'approche de V. LENHARDT ; ou certifiée Ariane Méthodologie® de Maryse RONCERAY-TOURNON.

ou

Emilie BONNET, coach professionnel et formatrice en communication non-violente & relations humaines.

Durée : 3 jours (2 jours + 1 jour), soit 21 heures de formation en présentiel de 09h à 17h + 3h de distanciel, soit 24h de formation.

Coût HT : 1190 €

Date(s) et lieu actualisé(s) : cf site web www.sesame-formation.re