

Objectifs

- Acquérir les outils pour résoudre un conflit avec un client.
- 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

Toute personne 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... Cette formation ne nécessite 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-Quizz*

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-Quizz*

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*

Les plus de cette formation :

+ 3h de ressources en ligne offertes

Cours	Exercices
Focus	Tests
Vidéos pédagogiques	Cas pratiques

Prévenir, gérer les conflits et incivilités clients

Moyens et méthodes pédagogiques

En Présentiel :

Salle de formation*, un support de formation sera communiqué à l'ensemble des participants résumant les aspects théoriques, les astuces et les points clés.

A noter que les techniques d'animation sont interactives. En effet, elles s'appuient sur des cas concrets vécus par les participants et intégrés par le formateur. Par conséquent, la démarche pédagogique alterne apports de connaissance théorique et mises en pratique. Travail en sous-groupe, photo langage, jeux de rôles, jeux pédagogiques et de coopération rythment le travail progressif des participants tout au long du stage.

Enfin, la formation se clôture par l'évaluation de la progression des participants et des actions concrètes à mettre en œuvre à leur retour en entreprise.

En Distanciel :

Les sessions en distanciel se déroulent sur le logiciel CISCO WEBEX (validé par le SILL -socle interministériel des logiciels libres) sur un serveur dédié. Les classes virtuelles sont supervisées par notre équipe digitale, pour accompagner les participants.

Via le potentiel des outils du logiciel, la pédagogie sera active et ludique. Les participants pourront travailler par groupe ou sous-groupe dans des salles séparées. Les documents peuvent être partagés et interactifs pour une animation vivante et stimulante.

Blended (ressources mixtes) :

En plus du présentiel, accès au mode « Blended » (ressources mixtes) pour un approfondissement des objectifs de stage, d'une durée variable de 3 à 5 heures, selon la formation choisie. Il est accessible durant 30 jours à partir de la plateforme e-learning. Des cours, des vidéos de mise en situation, de mise en pratique assurent la pérennité de ces acquis dans votre quotidien professionnel.

La formation en ligne est dispensée à travers une plateforme e-Learning, un espace numérique de travail et de suivi.. Une équipe digitale assure le suivi des participants tout au long de la formation.

Un espace d'échange via le forum permet aux participants de garder le lien avec leur groupe et leur formateur.

Evaluations

Tout d'abord, un **questionnaire de préformation** sera remis au candidat avant le démarrage de la formation. Le formateur évaluera les connaissances et compétences de chaque apprenant et réajustera ses modalités pédagogiques aux besoins. Une **évaluation sommative** clôturera la formation afin de vérifier la bonne acquisition des objectifs de stage. De plus, une **évaluation de satisfaction à « chaud »** puis **une à « froid »** à 2 mois seront à compléter par le participant pour nous faire part de son retour quant à la formation et à la mise en pratique des acquis dans son quotidien professionnel. Par ailleurs, les évaluations seront transmises à travers un lien ou un QR code qui redirigera vers la plateforme « Drag'n Survey ». Cela nous permettra de réaliser des analyses de satisfaction ou d'obtention des résultats, de statistiques, de graphiques etc... en temps réel.

Intervenante(s) :

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

Coach professionnel et formatrice en communication non-violente & relations humaines.



Prévenir, gérer les conflits et incivilités clients

Modalités et délai d'accès :

Pour toute inscription, contactez nos conseillers qui vous accompagneront (conseil@sesame-formation.re) / 02.62.22.02.02
Aucun délai n'est requis.

Durée : 2 jours, soit 14 heures de formation en présentiel de 09h à 17h + 3h de distanciel, soit 17h de formation.

Lieu et date(s) actualisé(s) : cf site web : www.sesame-formation.re

Coût HT :

Conditions tarifaires inter-entreprises : 980,00 € HT / personne.

Conditions tarifaires intra-entreprises (coût pédagogique/jour) : Nous contacter

Accessibilité : Nos salles, ainsi que celles de nos partenaires sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nos logiciels distanciels offrent également des outils qui permettent de répondre à vos besoins. Pour toute demande, nous vous invitons à contacter nos 2 référents Handicap.

Programme mis à jour en février 2024.