

Programme de la formation

Objectifs pédagogiques

- Identifier les éléments d'un conflit et comprendre le fonctionnement d'un conflit
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflit
- Adapter son comportement dans une situation de conflit
- Comprendre et gérer les clients difficiles

Pré-requis

Aucun pré-requis nécessaire pour suivre la formation gestion des Publics difficiles

Contenu de la Formation

1- Comprendre le conflit et son fonctionnement

- L'approche systémique de la communication
- La notion de conflit dans son ensemble
 - Les différents types de conflit
 - Les facteurs déclencheurs des tensions
 - Les conséquences du conflit sur une relation ou un échange
- Les différentes étapes d'un conflit

2- Les stratégies de gestion des Publics difficiles

- Les différents types de stratégie : l'évitement, le désamorçage, l'affrontement
- Procédure efficace pour gérer un conflit simple

3- Gérer son stress et maîtriser ses émotions

- Savoir garder son calme et maîtriser ses émotions
- Les gestes et attitudes à éviter
- Savoir apaiser les tensions et favoriser les échanges
- Faire preuve d'empathie et d'assertivité
- Faire face aux critiques
- Identifier les différents profils

4- Traiter les demandes délicates en face à face

- Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- Choisir ses arguments (quel type d'argument pour quelle réponse)
- Répondre aux objections (les différentes méthodes de réfutation)
- Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients

5- La démarche de négociation

- Les éléments de la négociation : identifier le niveau de problèmes et les hiérarchiser
- Les différentes étapes de la négociation
- Savoir mettre en place une démarche d'action et de résolution de conflit
- La prise de congé

Méthodes pédagogiques pour le stage Gestion des clients difficiles

- Apports théoriques et pratiques
- Utilisation de questionnaires
- Entraînement à partir de cas réels apportés par les participants ou de situations pédagogiques proposées par l'animateur
- Support de cours formation gestion des Publics difficiles

Durée : 3 jours (21 heures)