

SAVOIR REpondre AUX OBJECTIONS ET AUX REFUS



2 Jours

4 min.
10 max.

Intra (groupe de 10 personnes max.) :
- locaux clients : 980€ HT / jour
- locaux ARAMIS : 1 100€ HT / jour



Nous contacter

Objectifs & compétences visées

- Savoir décrypter le contexte d'opposition
- Se repérer dans les différentes formes d'opposition
- Prévenir l'opposition, comprendre les motivations et les freins de ses interlocuteurs
- Agir en situation d'opposition
- Répondre en évitant le conflit, la surenchère (savoir trouver le point de blocage et le motif de l'opposition, savoir argumenter pour convaincre)
- Gérer l'après

Pour qui ?

Cette formation s'adresse aux personnes devant se confronter à des objections et des refus de façon régulière. Il est par exemple indiqué pour les services d'accueil du public, les services de télécommunication ou encore les managers aux équipes conflictuelles (liste non exhaustive).

Prérequis & modalités d'accès

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Méthodes pédagogiques

- Verbalisation des situations d'objections/de refus, par échanges d'expérience entre les stagiaires
- Explication des mécanismes d'opposition par des méthodes actives et participatives, exercices d'analyse de situation relatée ou présentée dans un film pédagogique, apport de techniques de communication non violentes et mise en pratique, de méthodes de développement personnel
- Travail sur la posture et sur l'autodiagnostic de ses représentations de l'agressivité pour anticiper les réactions violentes, débriefings et mise en évidence des techniques maîtrisées par chacun
- Nos formateurs sont des professionnels et/ou des experts dans leur domaine : ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations professionnelles continues, et adaptent leur pédagogie au public accueilli. Pour ce faire, ils utilisent le vécu des participants et les échanges sur leurs expériences

Conditions d'accueil

- Toutes nos salles sont ergonomiques et adaptées à l'accueil du public
- Elles sont également accessibles aux personnes en situation de handicap. Dans ce cas, nous contacter
- Collation et café offerts

SAVOIR DÉCRYPTER LE CONTEXTE DE L'OPPOSITION

I. Comprendre l'opposition

- Cycle de vie et fonctionnement d'un conflit
- Les causes majeures des désaccords professionnels
- L'opposition, mécanisme naturel

II. Se repérer dans les différentes formes d'opposition

- Les typologies de personnes souvent concernées
- Les rapports interpersonnels
- Identifier les types d'opposition et de conflit

III. Prévenir l'opposition, comprendre les motivations et les freins de l'interlocuteur

- Etablir un travail de veille constante
- Communiquer de la bonne manière
- Repérer les signes précurseurs, les analyser objectivement
- Anticiper les possibles oppositions
- Rechercher les motivations de l'interlocuteur en situation de contestation

AGIR EN SITUATION D'OPPOSITION

IV. Adopter les attitudes adaptées

- Déterminer quand intervenir à bon escient
- Adopter une communication non violente
- Distinguer émotions et éléments rationnels : rester objectif et factuel
- Adopter un comportement de médiateur (assertivité, diplomatie, apprendre à dire non sans provoquer de tension, adresser une critique constructive)
- Gérer ses émotions et son propre stress, se prémunir contre le stress contagieux

V. Répondre en évitant le conflit, la surenchère

- Savoir trouver le point de blocage et le motif de l'opposition (cerner les enjeux réels, choisir l'attitude adéquate, évaluer le niveau d'implication de l'interlocuteur, accentuer les éléments de communication pour limiter les tensions, poser des questions...)
- Savoir argumenter pour convaincre (redimensionner le problème à partir d'éléments factuels, modèle « gagnant-gagnant », adapter les solutions, utiliser les techniques d'argumentation...)

VI. Répondre à une objection simple

- Agir à une attaque modérée, directe
- Technique EPURR

VII. Répondre à vrai conflit

- Agir face à un coup de colère, un clash
- Technique ERRIC

VIII. Gérer l'après-conflit

- Mettre en place des attitudes positives
- Agir *a posteriori* (à froid, avec du recul)
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit

Les + de la formation !

- La formation allie **théorie et pratique** pour des mises en situation et des échanges constructifs entre stagiaires et formateur.
- Le stagiaire repart de la formation avec un **livret de formation**, véritable guide opérationnel, qui reprend les points clés du stage.
- **Entraînement** à partir des situations professionnelles.
- Une **hotline** disponible durant 1 mois à l'issue de la formation, afin que nos formateurs puissent répondre aux questions des participants !

Modalités d'évaluation

- En début de formation, des objectifs de progrès sont formulés par les participants, et repris en fin de formation pour évaluation.
- **Evaluation des acquis** : Selon le contenu de la formation suivie : quizz, exercices pratiques, mise en situation et jeux de rôle...soit sur papier, soit par voie numérique.
- **Evaluation de la satisfaction** : A chaud à l'issue du stage peut se faire soit sur papier, soit par voie numérique.

A l'issue de la formation, le participant reçoit une attestation.

Date de mise à jour : Juin 2021

Pour tout renseignement, nous contacter:
aramis@aramis.fr / 02.51.80.41.10

aramis
FORMATION