



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

GERER LES CLIENTS DIFFICILES

Objectifs & compétences visées

- Comprendre le mécanisme des situations difficiles et les intégrer à sa mission
- Renforcer la confiance en soi
- Prendre appui sur ses propres ressources
- Acquérir les techniques de communication appropriées
- Adopter une méthodologie de résolution de conflit pour éviter d'induire une relation négative
- Répondre à une contestation simple
- Gérer une situation conflictuelle

Pour qui ? Tout public.

Prérequis & modalités d'accès

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

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

Méthodes pédagogiques

- Par l'acquisition d'outils immédiatement opérationnels, cette formation concrète, pratique et interactive donne aux participants tous les moyens techniques pour gérer et assumer psychologiquement les divers types de situations difficiles dans le cadre de leur contexte professionnel
 - * Lister et analyser les situations difficiles vécues
 - * Réflexions sur : l'environnement économique, les acteurs concernés, les typologies de clients, le mécontentement (accumulation, force du mécontentement)
 - * *Mind-mapping* sur les situations conflictuelles et leur séquençage
 - * Les stagiaires échangent sur leurs propres pratiques
- Aidés du formateur, ils mettent en évidence les comportements humains en relation difficile (ceux des clients et les leurs). Ils recensent les techniques qu'ils utilisent jusqu'alors et, canalisés par le formateur, ils en font l'analyse (résultats obtenus, points d'amélioration)
- Apports théoriques et mises en situations pratiques sur des cas difficiles, vécues par les participants
- 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
- Synthèse à la fin de chaque journée avec expression des participants

I. Comprendre le mécanisme des situations difficiles et de conflits

- Comprendre les mécanismes de la contestation ou de l'opposition négative
- Le fonctionnement d'une personne dans ce type de situation
- Décryptage du langage et des signaux utilisés dans ces situations

II. Renforcer ses compétences relationnelles et accroître la confiance en soi

- Se connaître en situation de communication
- Agir sur le processus de communication
- Se centrer sur son interlocuteur
- Synchroniser son comportement et son discours sur les processus de son interlocuteur
- Comprendre le langage de son interlocuteur
- Ecouter, analyser, évaluer et agir
- Utiliser la reformulation pour s'assurer d'être en phase avec votre interlocuteur
- Devenir un auditeur actif

III. Prendre appui sur ses propres ressources

- Sur le plan tactique : comprendre que ce qui est dit n'est pas une attaque personnelle, se préparer mentalement, savoir rester objectif, rester positif, établir les stratégies possibles et poser les limites

- Sur le plan émotionnel : connaître son propre fonctionnement face aux situations de tensions, de conflits, structurer ses émotions, maîtriser les émotions négatives, identifier les situations génératrices de stress, savoir agir pour les évacuer, s'affirmer positivement quel que soit son caractère, utiliser des « techniques simples » pour limiter son stress et pour se ressourcer
- S'affirmer si nécessaire : savoir dire non, savoir demander, savoir refuser, s'adapter aux différentes attitudes, refuser quelques chose sans perdre toute crédibilité
- Prendre du recul : accroître ses capacités d'adaptation, prendre du recul par rapport à la situation, apprendre à se mobiliser positivement

IV. Acquérir les techniques de communication appropriées

- Etre prêt à écouter, à poser des questions et à entendre des choses désagréables
- Rassurer sincèrement
- Remobiliser l'interlocuteur sur le présent ou le futur proche
- Utiliser la relation "gagnant/gagnant"

V. Adopter les bons comportements pour éviter d'introduire une relation négative

- Gérer son impulsivité, être empathique
- Savoir prendre de la distance face aux situations d'opposition
- Savoir écouter, utiliser les formules qui tempèrent

VI. Gérer une situation conflictuelle

- Les contestations les plus courantes, comprendre pourquoi elles sont émises
- Méthode E.P.U.R.R.
- Etablir une trame de réponse pour les objections courantes
- Canaliser un interlocuteur agressif grâce à la méthode E.R.R.I.C

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 : quiz, exercices pratiques, mises en situation et jeux de rôles...soit sur papier, soit par voie numérique
- **Evaluation de la satisfaction** : A chaud à l'issue du stage soit sur papier, soit par voie numérique.

Date de mise à jour : Juin 2021

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

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