

DÉSAMORCER ET GÉRER LES CONFLITS ET LES INCIVILITÉS DANS LA RELATION CLIENT

Relation client



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Les participants apprennent à gérer leurs émotions pendant et après une situation difficile. Ils s'entraînent à désamorcer l'escalade de l'agressivité et à rétablir une communication client positive. Enfin ils se préparent à reconnaître les signes précurseurs menant à l'agressivité ou l'incivilité.



COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître les enjeux de l'accueil client.
- Adapter son comportement et sa communication devant une situation difficile.
- Préserver le lien avec le client.
- Gérer ses émotions pendant et après une agressivité ou une incivilité.
- Anticiper les situations pouvant mener à une situation tendue.



PÉDAGOGIE

► Méthodes

- La journée est interactive, le formateur crée les conditions où chacun peut s'exprimer et écouter.
- La formation propose, entre autres, les éléments suivants :
 - Échanges personnalisés avec le formateur;
 - Partage d'expériences;
 - Jeux de rôles et mises en situation;
- Apprentissage en ligne possible (sur demande).

► Documents

Support pédagogique reprenant les protocoles et l'ensemble des points examinés remis au participant à l'issue de la formation.



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

14h

12 personnes maximum

Formation Intra-entreprise
aux dates de votre choix

Formation inter-entreprises
près de chez vous

Merci de nous consulter
pour les tarifs intra et inter



Indicateurs globaux

- Nombre de personnes formées : 57
- Taux de réussite : 100%
- Indice de satisfaction global : 4.8/5

Prérequis

Comprendre et parler la langue dans laquelle la formation est dispensée.

Personnel concerné

Toute personne supervisant ou travaillant à l'accueil du public, désireuse d'améliorer la qualité de sa relation client.



PROGRAMME

► LES OBJECTIFS ET LES ENJEUX DE L'ACCUEIL CLIENT

- Brève approche de l'accueil client dans votre secteur d'activité : Contexte, objectifs, chiffres.
- Les principes d'un accueil réussi.
- Quelques notions de communication et de comportement.

► COMPRENDRE LES MÉCANISMES D'AGRESSIVITÉ ET D'INCIVILITÉ

- Distinguer les différents comportements violents :
 - de l'agression verbale à l'incivilité.
- Reconnaître les situations qui mènent à l'agressivité ou à l'incivilité.
- Identifier les causes d'incivilités : culturelles, sociales et individuelles.
- Nos réactions et sentiments face à un comportement agressif :
 - Pendant et après.
 - Émotions et sentiments.
 - Diagnostics et interprétations.
- Identifier ce que le client peut percevoir comme agressif ou violent.

► FAIRE FACE À UNE SITUATION D'AGRESSIVITÉ ET D'INCIVILITÉ CLIENT

- Distinguer la situation, la personne et son comportement.
- Manifester l'écoute active : Les mots et attitudes visuelles.
- Rester professionnel en maîtrisant ses émotions :
- Faire la différence entre empathie et compassion.
- Apprendre à gérer son stress.
- Apaiser la situation tendue : Acceptation et reformulation de ce qui pose problème.
- Savoir proposer une solution : questions et validation.

► GÉRER SON STRESS ET RETROUVER SON CALME : PENDANT ET APRÈS LE CONFLIT

- Pendant la situation difficile :
- Notions de communication non violente.
- Respiration et posture.
- Pourquoi et comment en parler ? A qui le faire ?
- Faire le point pour avancer.

► ANTICIPER LES SITUATIONS DIFFICILES



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

Financement

Possibilité de prise en charge par les OPCO et le compte CPF.

Merci de nous consulter pour plus d'informations.

Inclusion et handicap

Si vous rencontrez des difficultés, merci de nous contacter.

Nos domaines de formation

- Hygiène - Sécurité - Prévention
- Efficacité professionnelle
- Compétences transverses (Leadership – Management...)
- Informatique et marketing
- Développement personnel
- Formations spécifiques métier

Nos spécificités

- Formation sur mesure possible
- Présence nationale
- Accompagnement à la constitution de vos dossiers de financement.

Nous contacter

01 84 74 01 50

contact@celestra-formation.fr

celestra-formation.fr



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Condition d'évaluation

- Evaluation théorique et pratique pendant et à l'issue de la formation par les moyens suivants :
 - Mises en situation professionnelles évaluées et commentées par le formateur;
 - Questionnement oral par le formateur;
 - Test final à l'issue de la formation.

Validation

Attestation de fin de formation individuelle délivrée par CELESTRA



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE



*Former est bien plus
que de dire un savoir,
le défi est de le
transmettre.*

Nous contacter

01 84 74 01 50

contact@celestra-formation.fr

celestra-formation.fr