



**FORMATION INTRA**

2 jours

**Gérer les situations difficiles en face-à-face avec les clients**

**à partir de 750 € net de taxe par participant**

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Comprendre et analyser le mécontentement du client
- Adopter des attitudes et comportements constructifs
- Gérer les situations de tension ou d'agressivité
- Trouver une issue favorable tant pour le client que pour l'entreprise
- Les principes essentiels de la communication pour gérer un conflit
- Gérer son stress pendant et après l'entretien

**PUBLIC VISÉ**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Sans niveau spécifique

**AIDES AU FINANCEMENT \*\***

Cap Emploi  
Opérateurs de Compétences (OPCO)  
France Travail  
Entreprise

*\*\* sous conditions*

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

100% Présentiel  
Mix-Learning

**MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES**

Mise en situation  
Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Processus d'évaluation des acquis tout au long de la formation  
Evaluation de fin de formation individuelle par le formateur

**MODALITÉS D'ACCÈS**

Bulletin d'inscription

**ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP**

Contactez-nous

Retrouvez toutes les informations sur  
**laho-formation.fr**

**N° Vert 0 805 384 384**



## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Découpage par demi-journée :

#### 1. Reconnaître les situations difficiles

- Identifier les comportements néfastes des clients : manipulation passivité agressivité
- Cerner les facteurs pouvant conduire à l'irritabilité voire l'agressivité des clients

#### 2. Gérer les situations difficiles

- Comprendre ses réactions face aux situations difficiles
- Désamorcer les situations difficiles : Identifier les jeux néfastes existants et apprendre à ne pas y entrer (le triangle dramatique)
- Traiter les situations délicates en adoptant une position ouverte et affirmée
- L'aide à la verbalisation

#### 3. Exprimer un désaccord sans agressivité

- Répondre à un mécontentement client ou exprimer un désaccord en s'appuyant sur la méthode DESC
- S'affirmer pour négocier et faire accepter certaines conditions
- Comprendre l'importance de la congruence
- Mesurer le poids du non verbal et du para verbal
- Trouver une solution mutuellement avantageuse

#### 4. Savoir gérer son stress

- Comprendre comment fonctionne le stress ?
- Découvrir les « trucs et astuces » pour essayer de garder l'équilibre

