



GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC LES CLIENTS - PRÉSENTIEL -



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les causes de conflits avec les clients.
- Adopter une posture professionnelle face à l'agressivité ou au mécontentement.
- Utiliser des techniques de communication pour apaiser les tensions.
- Savoir poser un cadre assertif et gérer ses propres émotions.
- Maintenir une relation client de qualité même en situation d'urgence ou de crise.



PUBLIC CIBLÉ

Tout personnel en contact avec la clientèle dans les secteurs du service, de l'accueil, de l'hôtellerie, de la restauration, du tourisme, du commerce ou de l'administration.



PRÉREQUIS

Aucun prérequis exigé.



DURÉE

7 heures (1 jour)



HORAIRES DES SESSIONS

À définir



LIEU DE FORMATION

Sur le lieu de travail
ou dans un centre de
formation dédié.



PRIX (HT)

À partir de 1200 € /jour



CONTENU DU PROGRAMME

MODULE 1 : COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU CONFLIT (2H)

- Définition d'un conflit et typologies.
 - Signes avant-coureurs d'une situation tendue.
 - Les différents profils de clients difficiles.
 - L'impact des émotions sur la communication.
-

MODULE 2 : ADOPTER UNE POSTURE PROFESSIONNELLE (2H)

- Les règles de base de la communication désamorçante.
 - L'attitude à adopter face à un client agressif ou mécontent.
 - Le vocabulaire positif et la maîtrise du ton.
 - Posture, distance, regard, gestion du silence.
-

MODULE 3 : S’AFFIRMER SANS AGRESSER (2H)

- L'assertivité : entre passivité et agressivité.
 - Savoir poser un cadre et fixer des limites.
 - Développer la confiance en soi et la maîtrise de soi.
 - Prendre du recul et gérer son stress.
-

MODULE 4 : MISES EN SITUATION (1H)

- Jeux de rôles sur différentes scènes conflictuelles.
- Travail en binômes : analyse et retour d'expérience.
- Construction d'une grille de bonnes pratiques.



MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et interactifs.
- Jeux de rôles et débriefings personnalisés.
- Fiches outils, grilles de gestion des conflits.
- Support de cours remis aux participants.

MODALITÉ DE FORMATION

- Présentiel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

- Observation des comportements lors des mises en situation.
- QCM avant et après la formation pour évaluer la progression.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

- Attestation de participation délivrée à la fin de la formation.
- Questionnaire de satisfaction remis en fin de session.

-> Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme «sur mesure» adapté à vos besoins spécifiques.
Ce plan de cours «sur mesure» permettra également d'établir la liste des éventuels achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : referenthandicap@kalyane.com