



RC05-713

# Gérer la relation client en situation difficile

## Les fondamentaux

*L'essentiel pour gérer les situations conflictuelles.*

**Durée : 1 jour – 7 heures**

**Objectifs :**

- Déterminer les éléments essentiels de la psychologie du client qui réclame,
- Pratiquer l'écoute active,
- Prévenir les situations difficiles,
- S'affirmer sans s'imposer,

**Public visé :**

- Toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles face à la clientèle.

**Prérequis :**

- Aucun prérequis particulier.

**Modalités pédagogiques :**

- Exposé participatif,
- Mise en situation,
- Jeu pédagogique.

## **Comprendre ce qui se joue dans la rencontre entre l'autre et vous**

- Les notions d'émetteur, de récepteur et de filtre,
- Adopter des attitudes efficaces,
- Développer son écoute active,

## **Gérer une situation difficile**

- Savoir dire « non » et en comprendre l'intérêt,
- Caractériser un conflit,
- Connaître et maîtriser les principes de l'assertivité,
- Maîtriser la situation ; rupture, garder son calme, bien réagir soi-même,

## **Avoir des actions efficaces après un conflit**

- Tirer les enseignements de toute situation,
- Connaître les cas de recours,

N.B. : Toute personne reconnue en situation de handicap et souhaitant accéder à notre parcours est invitée à nous contacter pour étudier ensemble la faisabilité de son projet de développement des compétences