

Traiter les situations délicates et les incivilités en relation client

Une formation expérientielle ; des collaborateurs plus sereins et plus compréhensifs ; des clients fidélisés

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Hôtes d'accueil et agents travaillant en face-à-face avec les clients, commerciaux, vendeurs
- Managers désireux de soutenir leurs collaborateurs

Prérequis

- L'expérience de la relation client peut servir de base à cette formation, cependant aucun prérequis n'est indispensable
- Cette formation s'adapte aussi à ceux qui s'apprentent à une prise de poste ou à de nouvelles fonctions

Objectifs pédagogiques

- Comprendre son propre fonctionnement face aux incivilités et à l'agressivité
- Rester maître de ses émotions, rester aimable et disponible
- Maîtriser les outils et techniques de communication adaptés
- Anticiper l'escalade
- Créer et savoir recréer une relation constructive et positive

Contenu de la formation

- Analyser les mécanismes de la situation de tension
 - Différencier les besoins et attentes du client
 - Repérer les premiers signes de tension
 - Identifier les phénomènes déclencheurs de l'agressivité (incompréhension, insatisfaction, frustration, mauvaise foi, violence, etc.), en comprendre le processus
 - Identifier le profil du client et caractériser la situation d'agression : de l'incivilité à la violence de son interlocuteur
- Comprendre son propre fonctionnement
 - Connaître ses propres réactions face aux situations difficiles
 - Distinguer faits, opinions et sentiments pour déceler les facteurs objectifs et subjectifs d'insatisfaction
 - Identifier les réactions à éviter (langage verbal et non verbal)
- Maîtriser les principes et techniques de communication pour apaiser son interlocuteur
 - Mettre en œuvre les comportements de communication efficaces : écouter, questionner, reformuler
 - Découvrir les bases de la Communication Non violente
 - Acquérir une méthode de structure d'entretien
 - Adapter son langage et identifier les mots et les expressions à dire et ne pas dire
 - Oser dire non
 - Rechercher un objectif commun et négocier un accord gagnant-gagnant avec son interlocuteur
 - Confirmer la décision avec son interlocuteur
- Rester maître de soi
 - Développer la confiance en soi, l'assertivité et la distanciation
 - Améliorer sa résistance face aux situations de critiques négatives ou d'incivilité
 - Garder son calme à l'aide de techniques de respiration
 - S'appuyer sur l'équipe, sur un collègue, sur un tiers
- Maintenir une relation durable

2LP CONSULTING

5 RUE DU CAPITAINE TARRON

75020 PARIS

Email: contact@2lpconsulting.com

Tel: 01 55 29 02 58



- Retrouver son calme, prendre du recul, se ressourcer
- Communiquer en interne : débriefing avec un collègue, faire remonter l'information

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Une équipe de Consultants formateurs certifiés Fédération de la formation Professionnelle, experts dans le domaine de la Relation Client

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition sur l'extranet de la formation
- Apports théoriques et méthodologiques
- Méthode inductive s'appuyant sur les cas apportés par les participants
- Cas pratiques et simulations, entraînement à diverses situations et aux techniques de communication pour désamorcer une situation d'incivilité avant d'arriver à un seuil critique
- Respiration et postures anti-stress
- Quiz, échanges et partages de pratiques
- Enregistrements et simulations filmées afin de faire évoluer les pratiques de chacun des participants

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation