

# 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](mailto: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