

Gérer les litiges et les situations de tensions avec les clients

Niveau : Pratique courante

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

Public concerné

- Toute personne souhaitant acquérir des méthodes pour mieux gérer son stress au travail.

Objectifs pédagogiques :

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Expliquer les lois essentielles de la communication interpersonnelle
- Appliquer quelques règles simples de communication (fond et forme)
- Désamorcer la tension et pratiquer l'assertivité pour trouver une solution avec le client,
- Garder son calme et contrôler ses réactions face à un client agressif.

Contenu

Expliquer les lois essentielles de la communication interpersonnelle :

- Décomposer le schéma de la communication
- Définir les concepts de cadre de référence, filtres, iceberg de la personnalité
- Questionner les imprécisions du langage pour éviter les interprétations

Appliquer quelques règles simples de communication (fond et forme) :

- Formuler ses phrases en positif
- Eviter les expressions plat-ventre et les mots noirs
- Privilégier les questions ouvertes
- Reformuler régulièrement

Identifier les mécanismes de l'agressivité :

- Définir ce qu'est l'émotion et l'agressivité en particulier
- A quoi sert l'agressivité ?
- Distinguer agressivité non contrôlée / agressivité volontaire
- Identifier ses réactions privilégiées en situation de conflit

Gérer un litige ou une situation de tension avec le client :

- Ecouter le client, tout en gérant sa propre montée émotionnelle
- Accueillir l'émotion de son interlocuteur et l'apaiser
- Pratiquer l'assertivité pour trouver une solution avec l'autre
- Recadrer l'interlocuteur si besoin
- Savoir faire appel à un tiers en cas de besoin

Prérequis :

- Aucun prérequis n'est exigé. Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement afin de tester vos connaissances.

Modalités d'exécution

- Formation en présentiel ou Visioformation

Modalités pédagogiques

Type de formation : Intra, inter, commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée.

Modalités Techniques

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et

Page 2 sur 3

Association INAFON – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

 **DELEGATION ILE-DE-FRANCE** : 16 rue Etienne Marcel 75002 PARIS

Tél. +33 1 53 40 45 60 – Fax : +33 1 53 40 45 61 – Courriel : iledefrance@inafon.fr – Site : <https://www.inafon.fr>

de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

Modalités d'encadrement

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation.

Modalités de suivi et appréciation des résultats

Émargement par les stagiaires participants et l'intervenant Feuille d'émargement signée en présentiel ou électroniquement (régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence)

Évaluation à chaud à l'issue de la formation :

Un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;

Un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

Remise d'une attestation

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation