

## Management et Communication

### INFORMATIONS

CODE PRODUIT :  
CEI093A

#### PUBLIC CONCERNÉ

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

#### NIVEAU :

Pratique courante

#### DURÉE :

1,0 jour (7,0 heures)

#### 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 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

## Gérer les litiges et les situations de tensions avec les clients

### 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
- Éviter 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 :*

- Écouter 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