



Gérer ses clients difficiles 2 jours

Lieu:

Elythe – 6 allée des banquiers
Actimart – 13851 Aix en Provence

Objectifs :

Développer sa compréhension de l'autre
Prévenir et gérer les situations conflictuelles.

Pré requis

Aucun

Public concerné

Tout public

Principes pédagogiques

Méthodes participatives.
Exposés
Exercices et jeux de rôles

Modalités de suivi

Evaluation du niveau atteint après la formation

1. Pratiquer une communication basée sur l'écoute active.

1. Faites mieux passer vos messages
2. Nos perceptions ne sont pas la réalité.
3. Nous abordons les situations sans neutralité
4. Evitons les blocages.
5. Développer l'écoute active.
6. Pratiquer la reformulation

2. Savoir gérer et prévenir les conflits.

1. Les attitudes à adopter face à une situation conflictuelle, principes généraux : Communication verbale et communication non verbale.
2. Les différentes attitudes face aux conflits
3. Repérer nos attitudes face aux conflits
4. Avantages et inconvénients pour chaque attitude

3. La nature ou les niveaux de conflits et leurs modes de résolution

4. Gérer les personnalités extrêmes : violent , agressif, mauvaise foi

5. Le stress et ses réponses psychologiques

1. Que se passe-t-il lorsqu'un déséquilibre entre l'individu et son environnement est perçu ?
2. Quelles sont les stratégies conscientes et inconscientes mises en place pour réduire ou rendre acceptable ce déséquilibre ?

Objectif : comprendre que le stress est avant tout un phénomène purement subjectif et qu'il est possible de travailler en amont sur des techniques de préparation mentales adaptées.