



FLC FORMATION

GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

DUREE : 2 jours soit 14 heures

PUBLIC : Tout public - Groupes de 6 à 8 personnes

PREREQUIS : Aucun

MODALITES D'ACCES A LA FORMATION Accès direct

METHODE PEDAGOGIQUE

Notre pédagogie s'adapte toujours à la typologie du groupe qui nous est confié. Notre approche est active, basée sur l'écoute et la prise en compte des besoins réels des personnes formées. Les progressions reposent sur des contenus théoriques et des mises en pratique

PLATEAU TECHNIQUE

Méthodes et ouvrages, caméscope, rétro projecteur, vidéo, CDROM, et documents professionnels

SUPPORT DE COURS

Un document de synthèse est remis à chaque participant

FORMATEURS

Tous les formateurs en management sont diplômés et spécialisés dans leurs domaines d'intervention et ont acquis une expérience très significative en entreprise

EVALUATION DE LA FORMATION

Une évaluation en début de formation permet de situer les acquis de chacun et de déterminer les manques. Des bilans sont proposés à la fin de chaque thème abordé pour en vérifier l'acquisition. Une évaluation finale sous forme d'exercices d'application permet de mesurer la progression en termes d'acquisition des compétences

OBJECTIF A ATTEINDRE

Identifier les mécanismes du conflit Traduire et comprendre le comportement agressif Contrôler ses propres réactions Développer son assertivité

COMPETENCES A ACQUERIR

Situer les situations « dégradées dans leur contexte »

- Le cadre de la relation, les objectifs et contraintes des partenaires en présence
- Les publics visés, leurs profils

Comprendre les situations

- Les mécanismes de l'agressivité
- Les déclencheurs
- Les personnalités difficiles
- Le seuil de tolérance

Se positionner dans un conflit

- L'autorité dans la relation d'accueil, de service
- La dissociation par rapport aux situations « négatives »
- L'identification et la gestion de ses propres émotions

Gérer les situations d'agressivité

- La « réception » des critiques
- Savoir dire non
- La neutralisation des sous-entendus
- Les techniques de reformulation
- Le « désamorçage » des conflits et la récupération des incidents
- La communication non-violente