

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
- 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

Page 1 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>

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

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

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>

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