

## Management et Communication

### INFORMATIONS

#### CODE PRODUIT :

CEI165A

#### PUBLIC :

- Toute personne dans l'étude confrontée à des situations de tension avec les clients, au téléphone ou en face à face. Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

#### NIVEAU :

 Pratique courante

#### DURÉE :

 1,0 jour (7,0 heures)

#### PRÉREQUIS

- Aucun prérequis exigé, toutefois nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement pour tester vos connaissances.

#### MODALITÉS D'EXÉCUTION

Formation en présentiel ou Visioformation

#### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Session organisée dans une salle dédiée à la formation, avec tableau conférence et vidéo-projecteur. Formation participative s'appuyant sur l'expérience et la coopération des participants. Tests de personnalité et autodiagnostic individuel. Mises en situation en face à face ou au téléphone pour expérimenter les outils. Exercices de respiration pour libérer les tensions et gérer son stress. Apports conceptuels en fonction des besoins. Support de formation.

Groupe de 10 participants maximum afin de faciliter les échanges et les mises en situation.

#### 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 tensions clients sans s'épuiser

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

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

- Mieux comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Adapter fond et forme de sa communication en fonction du comportement observé chez son client
- S'affirmer de manière constructive sans alimenter la confrontation.
- Garder son calme et se préserver dans l'échange

#### Compétences visées :

- Adapter sa communication en cas de situations relationnelles tendues,
- Réguler les émotions présentes dans l'échange

### CONTENU :

#### MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX S'ADAPTER À SON CLIENT :

- Etudier les éléments du schéma de la communication interpersonnelle
- Expliquer les principes clés qui compliquent les échanges avec les clients : cadres de référence différents, incongruence, déperdition d'informations...
- Repérer les caractéristiques des 3 grands styles de comportements (3 centres d'intelligence)
- Identifier son style préféré
- S'adapter au comportement de son interlocuteur et gagner en flexibilité relationnelle

#### RÉAGIR À UNE SITUATION TENDUE AVEC UN CLIENT :

- Observer / 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 un client agressif
- Pratiquer des exercices de régulation du stress simples pour garder son calme