

Faire face aux incivilités (Présentiel)

14.00 h / 2.00 jour(s)

1260.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

L'agressivité et l'incivilité d'un client ou collègue ne marque pas la fin d'une relation, bien au contraire... Réussir à gérer un client ou collègue difficile ou insatisfait est souvent la clé pour le fidéliser ! Il est primordial de prévenir ces incivilités, maîtriser ses émotions pour anticiper et désamorcer dans le calme les sources de conflit.



Objectifs

- Analyser et désamorcer une situation difficile avec un client
- Maîtriser des outils de communication afin d'apaiser une situation
- Savoir réagir physiquement à une situation délicate (posture, geste, ...)
- Adopter les principes de communication relationnelle
- Retrouver ses ressources après une situation d'incivilité



Programme

- Qu'est ce que l'incivilité ?
 - Comment la définir : ses causes et ses formes
 - Apprendre à la connaître puis à la reconnaître : comment ça marche ?
- Analyser la situation
 - Le comportement du client
 - Repérer la source du problème
- Le(s) comportement(s) à adopter
 - Sur le moment : Le langage à utiliser, les mots à éviter
 - Les gestes, postures et attitudes à adopter
 - Après : Le débriefe (avec des collègues, avec sa hiérarchie) : différencier les faits des opinions et des sentiments
 - Comment prendre du recul et garder confiance
 - Analyse de pratique : le cycle de Kolb
 - Tirer parti de la situation : ce qu'il faut retenir



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise en situation



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

Profil Apprenant(s)

- Personnes en relation avec du public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficiant d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.

Formations CPF : délai de 11 jours ouvrés

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : prochainement disponible



KEYFORM
& SOLUTIONS