

## Parcours de formation

### PUBLIC

Tout collaborateur engagé dans la relation client.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Comprendre et désamorcer les situations avec des clients difficiles.
- S'approprier les techniques de communication et outils de gestion clients.
- Apprendre à récupérer ses facultés après les moments difficiles.
- Optimiser sa capacité relationnelle pour valoriser un échange de qualité.
- Désamorcer les tensions et appréhender les actions préventives à mettre en place.
- Développer des stratégies qui permettent de répondre avec assertivité aux situations tendues.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Le travail en sous-groupe est privilégié. La formation permet de créer des synergies entre les participants.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis en fin de formation. Délivrance d'une attestation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS\*

Formateurs spécialisés en gestion du stress et négociation commerciale.

### Développer un bon niveau de relation vis-à-vis des interlocuteurs

- Analyser sa capacité à communiquer pour améliorer ses échanges interpersonnels.
- Développer une communication positive (CNV) et influente, être force de propositions avec légitimité.
- Partager le sens des mots, développer une qualité d'écoute, tenir compte du cadre de référence de l'interlocuteur.
- Réceptionner une demande (écouter, reformuler, donner de l'importance).
- Savoir accuser réception et répondre au besoin de reconnaissance de son client : les 3 P (Permission, Protection et Puissance).

### Calmer les situations conflictuelles ou de tension

- Savoir ménager les silences pour faire descendre la pression et l'agressivité.
- Le principe de l'accusé-réception, « le oui apéritif ».
- Développer la position méta (prise de recul) pour ne pas se sentir impacté par l'agressivité, la mauvaise foi, les jugements négatifs de l'interlocuteur.
- Être attentif à équilibrer les jeux psychologiques de la relation pour valoriser une relation gagnant/ gagnant.
- Apprendre à récupérer après des échanges tendus.
- Prendre conscience de ses modes de fonctionnement hors pression et sous pression : sa zone de performance naturelle, ses limites, l'impact sur sa performance et dans ses relations.
- Analyser les changements de stratégie sous pression et les conséquences.
- Repérer ses facteurs de stress, ses propres signaux d'alerte.

## À noter !

**Durée : 14 heures soit 2 jrs**

**Tarif\* : 380 € HT / jr soit 760 € HT**

**Dates : 27 et 28 juin 2019 (Avignon)**

**03 et 04 oct. 2019 (Avignon)**

**Formation disponible  
intra-entreprise  
Plus de renseignements :  
04 90 31 51 90**

*\*Tarif inter comprenant les pauses + repas du midi*



\*Josiane



\*Timothée

Centre d'affaires les Naiades – Bât 2 – 10 Avenue de la Poulasse – 84000 AVIGNON Tel : 04 90 31 51 90 - Fax : 04 90 31 44 33  
i4 FC au capital de 100 000 Euros - RCS AVIGNON - SIRET : 42503874200036  
NAF : 7490B – N° TVA Intracommunautaire FR 224 250 387 42  
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 93840215984 auprès du préfet de région PACA. Cet enregistrement ne vaut pas agrément d'état