

Organisme de formation : ARCHE TALENTS

SIRET : 39179046600083

Référence et Intitulé : ATCDP45-1 - Les clés pour désamorcer les conflits en milieu professionnel

Durée : 14h00

Type : Présentiel

Public :

Tout public

Objectifs pédagogiques :

1. Développer votre capacité à communiquer de manière assertive
2. Identifier les différentes situations de réclamations et de conflits afin de les gérer efficacement
3. Utiliser les techniques de communication adaptées au téléphone et en présentiel afin d'optimiser les échanges
4. Distinguer les attentes et les besoins du client pour mieux comprendre la relation client

La formation vous conduira sur le terrain à prendre conscience de votre rôle dans la relation avec vos clients pour améliorer leur satisfaction

Pré-requis :

Aucun

Programme :

Jour 1 : Genèse et résolution

1. Contextes conflictuels :

L'état d'esprit positif et ambassadeur

Les principaux contextes de réclamations et de conflits

Les typologies de clients mécontents ou hostiles

L'explication du rationnel et de l'irrationnel

Les principaux pièges de la mauvaise et ou de la non résolution de ces situations conflictuelles

La chronologie des enjeux pour le client et l'entreprise

Exercices de mise en pratique : jeux de rôle et simulations

2. Assertivité & résolution :

La communication assertive en toutes circonstances

L'écoute active avec empathie et assertivité



Document établi via la
Plateforme Meelk

plateformemeelk.com

ARCHE TALENTS
9 Rue du Docteur Herpin
37000 Tours

Tél. : 02 47 70 14 85

SASU Capital 20000 € - APE : 8559A
Numéro de déclaration d'activité : 24370311137
Auprès de la Préfecture de la Région Centre
N° SIRET : 39179046600083
N° TVA Intra. : FR03391790466

Identifications des croyances limitantes et piégeantes
Savoir faire face aux critiques même les plus injustes
Techniques pour désamorcer les conflits de manière assertive
Maîtriser les leviers et outils pour répondre aux clients réclamants
Exercices de mise en pratique : jeux de rôle et simulations

Jour 2 : Transformation des pépins en pépites

3. Validation des outils J1 par approche théâtrale :
La libération par le jeu pour s'affranchir du regard de l'autre
La présence silencieuse
Le sens de la répartie par le questionnement de clarification
La puissance du contact visuel permanent
La variation de la gestuelle
Exercices de mise en pratique : jeux de rôle et simulations

4. Mises en situation complexes au téléphone et en agence :
Comprendre et expérimenter que les tensions peuvent être des leviers puissants
Les styles de gestion de conflits : évitement, compétition, compromis, collaboration et accommodement
Identifier son propre style de gestion de conflits
Exercices de mise en pratique : jeux de rôle et simulations

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Pédagogie interactive. Elle alternera apports du formateur, échanges d'expériences, mises en pratique et réponses aux questions.

Les sessions se déroulent dans des salles équipées pour la formation professionnelle. Les stagiaires reçoivent une confirmation du maintien de la session précisant l'adresse exacte de la session, les horaires et les modalités d'accueil PSH.

L'équipe formation d'Arche Talents reste disponible pour tout renseignement complémentaire, par mail à formation@arche-talents.com, par téléphone au 02 47 70 14 84, ou via le formulaire de contact de la plateforme formation.

Moyens d'évaluation :

Un questionnaire de validation de l'acquisition des connaissances (avec un taux de 80% de bonnes réponses minimum à obtenir) et une évaluation de la formation sont à réaliser par chaque participant (via l'espace utilisateur de chaque apprenant)

Matériel nécessaire :

Papier et crayon



Accessibilité PSH :

Nos formations en présentiel sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Avant votre inscription ou votre venue, merci de contacter notre référente handicap, Mélody GENET, au 02 47 70 16 12 ou via l'adresse mail formation@arche-talents.com, afin d'étudier ensemble les aménagements adaptés à votre situation et de faciliter votre accueil dans les meilleures conditions.



Document établi via la
Plateforme Meelk

plateformemeelk.com

ARCHE TALENTS

9 Rue du Docteur Herpin
37000 Tours

Tél. : 02 47 70 14 85

SASU Capital 20000 € € - APE : 8559A
Numéro de déclaration d'activité : 24370311137
Auprès de la Préfecture de la Région Centre
N° SIRET : 39179046600083
N° TVA Intra. : FR03391790466