



LA GESTION DES CONFLITS

LA GESTION DES CONFLITS AVEC LES CLIENTS

Il y aura toujours des clients difficiles à gérer. Prendre du recul face au mécontentement des clients n'est pas toujours chose aisée.

Quelles sont les causes qui entraînent un conflit avec les clients?

Quelles sont les techniques pour gérer ces situations compliquées?

Comment gérer son stress , ses émotions face à ces situations?



Détails du projet

Contexte

Être au contact de la clientèle entraîne parfois des situations conflictuelles avec les clients.

Certaines situations engendrent des situations de crise, stressantes pour les salariés et les clients.

Comment devons-nous réagir face aux situations de crise?

Mission.

À l'issue de la formation, les participants seront dans la capacité de gérer leurs émotions et de désamorcer des situations de crise naissante avec les clients.

Public cible.

Toute personne vivant des situations conflictuelles avec les clients.

Pré-requis.

Occuper un poste au contact de la clientèle.

Objectifs opérationnels.

- **Découvrir ce que représente une émotion:**
 - Comprendre le rôle et le mécanisme des émotions.
 - Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur.
 - Désamorcer la tension et éviter l'escalade.
- **Savoir gérer son stress face à une situation conflictuelle:**
 - Analyser nos propres générateurs de stress.
 - Rester maître de la situation à l'aide d'un comportement assertif.
 - Être à l'écoute sans absorber les émotions négatives de notre interlocuteur.
- **Adopter des techniques afin d'éviter que la situation s'envenime:**
 - Être capable d'établir une relation de confiance avec le client.
 - Être dans la capacité d'accepter l'insatisfaction du client.
 - Pratiquer l'écoute active, le questionnement et la reformulation.
 - Être assertif.
- **Mise en application des techniques afin de gérer les conflits:**
 - Adopter les postures d'apaisements.
 - Obtenir un rapport gagnant/gagnant.
 - Être dans la capacité de s'affirmer sereinement.
 - Fidéliser le client.

Objectifs pédagogiques.

- Déterminer le processus des émotions afin de mieux les appréhender.
- Identifier différents outils pour maîtriser son stress et ses émotions.
- Adopter une posture positive face aux clients.
- Evaluer différentes techniques de la gestion des conflits.

Méthodes pédagogiques.

1. Un test de positionnement sera effectué en amont de la formation puis un autre en aval afin de valider la progression des acquis.
2. L'encrage émotionnel: sollicitation des émotions pour susciter une mémorisation sur le long terme.
3. Mise en application afin de faciliter l'approbation: par le biais d'exercices, études de cas, jeux de rôle...adaptés aux participants.
4. Méthode démonstratives/interrogative et active.
5. Création d'un LMS (Learning Manager System) : plateforme utilisée TEACHIZY, afin que chaque participant puisse consulter les cours sur "La gestion des conflits" en fonction de leur besoin.

Déroulé de la formation.

La formation se déroulera sur 2 jours.

1er jour de formation :

- Horaires: 8h30-12h/13h30-17h00.

2e jour de formation:

- Horaires : 8h30-12h/13h30-17H00.

Les horaires sont modifiables en fonction des besoins du client.

Modalité d'évaluation:

A la fin de chaque séance de formation, une évaluation formative, sous format QCM, sera réalisée afin de valider l'acquisition des connaissances.

Chaque évaluation sera composée de 10 questions.

80% de bonnes réponses seront requises pour valider l'évaluation.

L'accessibilité de l'évaluation s'effectuera via Googles Forms(en cas de problème de connexion un exemplaire papier sera également disponible).

Un questionnaire de satisfaction sera rempli à la fin de l'évaluation afin d'évaluer la formation:

- Points forts et points faibles de la formation.
- Qualité de l'animation.
- Qualité des supports de formation.

dans l'optique de faire progresser cette formation et d'adapter le contenu de la formation aux besoins des apprenants.

Validation du projet

Rédigé par :

Validé par :

POSITION

POSITION