



Mieux gérer les clients difficiles

Avec la méthode Color Progress ®

Avis 4,81/5

Les objectifs opérationnels :

Repérer les situations potentiellement sources de difficultés
Trouver le bon positionnement pour y faire face
Maîtriser les moyens et méthodes pour mieux communiquer
Faire face aux tentatives de déstabilisation
Sortir de situations conflictuelles

Moyens et Méthode Pédagogique

L'approche utilisée mobilise la pédagogie des couleurs®. Elle est active et participative : elle alterne phases de découverte par les participants, apports de l'animateur et appropriation par l'entraînement. Un questionnaire vous sera adressé avant votre entrée en formation.

Information handicap : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap pour vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions.

Programme :

Se positionner face aux situations difficiles

Typologies des situations difficiles : mieux les connaître pour mieux y répondre !
Identifier sa manière préférentielle de communiquer lors d'une situation difficile
Les différents types de réactions : passive, agressive ou manipulatrice

Rester assertif lors des situations difficiles : La maîtrise relationnelle

Eviter les phrases barbelées
Les dérapages de la communication non-verbale
Adapter sa communication à son interlocuteur : le poids des mots
Passer du réactionnel au relationnel : les techniques les plus efficaces
L'approche problème / solution : transformer les reproches en souhaits

Mieux gérer les émotions : La maîtrise émotionnelle

Comprendre ses émotions et celles de ses interlocuteurs
Un risque majeur : le coup d'état émotionnel
Combattre les pensées toxiques

S'adapter aux différentes situations difficiles

Gérer l'absence d'information
Faire face aux tentatives de déstabilisation
Gérer les sanguins, procéduriers, plaintifs et autres négociateurs
Faire la différence entre ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas

Modalité	En présentiel
Public	Collaborateurs
Pré-requis	Aucun
Durée	2 jours (14 heures)
Horaires	9h00-17H30
Planification	Sur demande
Lieu	Locaux de l'entreprise
Tarifs (pour un groupe de 10 personnes maximum hors frais de déplacement)	2800 € TTC Documents pédagogiques inclus.
Evaluation	Questionnaire d'évaluation QCM de validation des connaissances.
Sanction	Remise attestation de présence
Suivi	Non organisé sur ce dispositif