



## Mieux gérer les clients difficiles

Avec la méthode Color Progress ®

Avis 4,74/5

### 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

<b>Modalité</b>	En présentiel
<b>Public</b>	Collaborateurs
<b>Pré-requis</b>	Aucun
<b>Durée</b>	2 jours (14 heures)
<b>Horaires</b>	9h00-17H30
<b>Planification</b>	Sur demande
<b>Lieu</b>	A déterminer
<b>Tarifs</b> ( par stagiaire inter-entreprises, sur devis pour l'intra-entreprise)	1240 € net La passation du test Color Progress est incluse dans le coût de la formation
<b>Evaluation</b>	Questionnaire d'évaluation QCM de validation des connaissances.
<b>Sanction</b>	Remise attestation de présence
<b>Suivi</b>	Non organisé sur ce dispositif